

Oracle CRM On Demand Online-Hilfe

Version 20

Juni 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle und/oder verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten.

Diese Software und zugehörige Dokumentation werden im Rahmen eines Lizenzvertrags zur Verfügung gestellt, der Einschränkungen hinsichtlich Nutzung und Offenlegung enthält und durch Gesetze zum Schutz geistigen Eigentums geschützt ist. Sofern nicht ausdrücklich in Ihrem Lizenzvertrag vereinbart oder gesetzlich geregelt, darf diese Software weder ganz noch teilweise in irgendeiner Form oder durch irgendein Mittel zu irgendeinem Zweck kopiert, reproduziert, übersetzt, gesendet, verändert, lizenziert, übertragen, verteilt, ausgestellt, ausgeführt, veröffentlicht oder angezeigt werden. Reverse Engineering, Disassemblierung oder Dekompilierung der Software ist verboten, es sei denn, dies ist erforderlich, um die gesetzlich vorgesehene Interoperabilität mit anderer Software zu ermöglichen.

Die hier angegebenen Informationen können jederzeit und ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Wir übernehmen keine Gewähr für deren Richtigkeit. Sollten Sie Fehler oder Unstimmigkeiten finden, bitten wir Sie, uns diese schriftlich mitzuteilen.

Wird diese Software oder zugehörige Dokumentation an die Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika bzw. einen Lizenznehmer im Auftrag der Regierung der Vereinigten Staaten von Amerika geliefert, gilt Folgendes:

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 USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Diese Software oder Hardware ist für die Anwendung in verschiedenen Informationsmanagementanwendungen konzipiert. Sie ist nicht für den Einsatz in potenziell gefährlichen Anwendungen bzw. Anwendungen mit einem potenziellen Risiko von Personenschäden geeignet. Falls die Software für solche Zwecke verwendet wird, verpflichtet sich der Lizenznehmer, sämtliche erforderlichen Maßnahmen wie Fail Safe, Backups und Redundancy zu ergreifen, um den sicheren Einsatz dieser Software zu gewährleisten. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keinerlei Haftung für Schäden, die beim Einsatz dieser Software in gefährlichen Anwendungen entstehen.

Oracle und Java sind eingetragene Marken der Oracle Corporation und/oder ihrer verbundenen Unternehmen. Andere Namen und Bezeichnungen können Marken ihrer jeweiligen Inhaber sein.

Intel und Intel Xeon sind Marken oder eingetragene Marken der Intel Corporation. Alle SPARC-Marken werden in Lizenz verwendet und sind Marken oder eingetragene Marken der SPARC International, Inc. AMD, Opteron, das AMD-Logo und das AMD Opteron-Logo sind Marken oder eingetragene Marken der Advanced Micro Devices. UNIX ist eine eingetragene Marke von The Open Group.

Diese Software oder Hardware und die Dokumentation können Zugriffsmöglichkeiten auf Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten enthalten. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keine Verantwortung für Inhalte, Produkte und Serviceleistungen von Dritten und lehnen ausdrücklich jegliche Art von Gewährleistung diesbezüglich ab. Oracle Corporation und ihre verbundenen Unternehmen übernehmen keine Verantwortung für Verluste, Kosten oder Schäden, die aufgrund des Zugriffs oder der Verwendung von Inhalten, Produkten und Serviceleistungen von Dritten entstehen.

Inhalt

1 Erste Schritte 21

Vorbereitende Schritte	22
Anmelden als neuer Benutzer	23
Informationen zur Benutzeroberfläche	25
Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten	29
Aktionsleiste ein- und ausblenden	32
Meine Homepage	33
Prüfen von Hinweisen	35
Arbeiten mit dem Nachrichten-Center	36
Arbeiten mit RSS-Feed-Applets	37
Arbeiten mit Datensätzen	38
Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit	39
Erstellen von Datensätzen	43
Suchen von Datensätzen	46
Kopieren von Datensätzen	70
Anzeigen einer Datensatzvorschau	70
Informationen zum Sperren von Datensätzen	71
Aktualisieren von Datensatzdetails	72
Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz	74
Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen	83
Die Seite "Favoritendatensätze"	84
Arbeiten mit Listen	85

Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen	102
Freigeben von Datensätzen (Teams)	103
Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz	106
Aktualisieren von Datensatzgruppen	106
Zusammenführen von Datensätzen	108
Hinzufügen von Notizen	109
Arbeiten mit Notizenlisten	112
Notizen abonnieren	112
Senden von Notizen an andere Benutzer	113
Arbeiten mit Anhängen	114
Verwenden von Bewertungsskripten	122
Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen	124
Anzeigen von Audit Trails für Datensätze	130
Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen	131
Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden	136
Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen	137
Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts	138
Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session	140
Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand	140
Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand	141
Release Notes für Oracle CRM On Demand	142
Kontaktaufnahme mit Oracle	142
Oracle CRM On Demand beenden	142

2 Kalender und Aktivitäten 143

Arbeiten mit den Kalenderseiten	143
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	145
Anzeigen von Aktivitäten	146
Erstellen von Aktivitäten	147
Aktualisieren von Aktivitäten	148

Arbeiten mit Aktivitätslisten	148
Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze	151
Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen	152
Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter	153
Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden	153
Massenbesuchsplanung	158
Anpassen von Antworten auf Nachrichten	162
Planen von Terminen mit Anderen	163
Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern	165
Seite "Kalendereinstellungen"	167
Freigeben Ihres Kalenders	167
Einstellen der Standardkalenderansicht	167
Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten	168
Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten	169
Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten	169
Aktivitätsfelder	170
3 Marketing 175	
Verwalten von Marketing	175
Arbeiten mit Kampagnen	175
Arbeiten mit Leads	176
Kampagnen	176
Arbeiten mit der Kampagne-Homepage	177
Verwalten von Kampagnen	180
Kampagnenfelder	183
Leads	185
Arbeiten mit der Leads-Homepage	190
Verwalten von Leads	193
Lead-Felder	202

4 Umsatz 207

Verwalten von Umsatz	207
Verwalten von Verkaufsprojekten	208
Verwalten von Firmen	208
Verwalten von Personen	209
Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer	210
Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren	210
Verwalten von Kalendern und Aktivitäten	211
Leads (Vertriebsaspekte)	211
Firmen	211
Arbeiten mit der Firmen-Homepage	212
Verwalten von Firmen	214
Firmenfelder	233
Personen	236
Arbeiten mit der Personen-Homepage	237
Verwalten von Personen	239
Personenfelder	250
Verkaufsprojekte	255
Info über Verkaufsprojekte und Prognosen	255
Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage	257
Verwalten von Verkaufsprojekten	259
Info zu Verkaufsprojektteams	274
Verkaufsprojektfelder	275
Prognosen	278
Arbeiten mit der Prognose-Homepage	279
Verwalten von Prognosen	280
Die Seite "Prognosedetails"	289
Prognosefelder	291
Adressen	293

Arbeiten mit der Adress-Homepage	295
Verwalten von Adressen	297
Adressfelder	308

5 Geschäftsplanung 311

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma	312
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten	313
Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen	314
Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte	315
Geschäftspläne	316
Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage	317
Verwalten von Geschäftsplänen	318
Felder für Geschäftspläne	320
Zielsetzungen	322
Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage	323
Verwalten von Zielsetzungen	324
Felder für Zielsetzungen	326
Planfirmen	328
Arbeiten mit der Planfirma-Homepage	328
Verwalten von Planfirmen	330
Felder für Planfirmen	331
Planpersonen	332
Arbeiten mit der Planperson-Homepage	332
Verwalten von Planpersonen	334
Felder für Planpersonen	335
Planverkaufsprojekte	336
Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage	336
Verwalten von Planverkaufsprojekten	338
Felder für Planverkaufsprojekte	339

6 Service und Kommunikation 341

Verwalten von Service und Kommunikation	341
Erstellen einer Serviceanfrage	341
Bearbeiten einer Serviceanfrage	342
Lösen einer Serviceanfrage	342
Abschließen einer Serviceanfrage	342
Serviceanfragen	343
Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage	343
Verwalten von Serviceanfragen	345
Serviceanfragefelder	349
Lösungen	351
Info über das Verwalten von Lösungen	352
Arbeiten mit der Lösungen-Homepage	354
Verwalten von Lösungen	356
Lösungsfelder	359
Kommunikation	360
Info über Oracle Contact On Demand	361
Verwalten des Call Centers	364
Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage	365
Verwalten von Oracle Contact On Demand	367
Die Seite "Kommunikationsaktivitäten" (Oracle Contact On Demand)	386
Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand)	388
Detailseiten für Besuche, Sprachnachrichten und E-Mail	389

7 Partner Relationship Management und High Tech 391

Verwalten von PRM und High Tech	392
Partner	392
Arbeiten mit der "Partner-Homepage"	393
Verwalten von Partnerfirmen	394
Partnerfelder	397
Partnerprogramme	399

Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage	399
Verwalten von Partnerprogrammen	401
Partnerprogrammfelder	405
Anträge	407
Arbeiten mit der Anträge-Homepage	407
Verwalten von Anträgen	409
Antragsfelder	413
Geschäftsregistrierungen	416
Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage	417
Verwalten von Geschäftsregistrierungen	419
Felder für Geschäftsregistrierungen	430
MDF-Anfragen	433
Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage	434
Verwalten von MDF-Anfragen	436
Felder für MDF-Anfragen	443
Sonderpreisanfragen	445
Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage	446
Verwalten von Sonderpreisanfragen	448
Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente	457
Felder für Sonderpreisanfragen	461
Fonds	464
Arbeiten mit der Fonds-Homepage	464
Verwalten von Fonds	466
Fondsfelder	475
Kurse	476
Arbeiten mit der Kurs-Homepage	477
Verwalten von Kursen	479
Kursfelder	483
Felder für die Kursregistrierung	486

Prüfungen	487
Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage	487
Verwalten von Prüfungen	489
Prüfungsfelder	493
Felder für Prüfungsregistrierungen	496
Zertifizierung	497
Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage	498
Verwalten von Zertifizierungen	500
Zertifizierungsfelder	504
Felder für Zertifizierungsanfrage	507
Akkreditierung	507
Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage	508
Verwalten von Akkreditierungen	510
Akkreditierungsfelder	515
Felder für Akkreditierungsanfrage	517

8 Life Sciences 519

Life Sciences-Prozesse	519
MedEd	523
Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage	523
Verwalten von MedEd-Veranstaltungen	525
Felder für MedEd-Veranstaltungen	527
Staatliche Zulassungen für Person	529
Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person	529
Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen	531
Staatliche Zulassung für Person - Felder	532
Verwalten von Mustern	533
Bestandsperiode	535
Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage	537
Verwalten von Bestandsperioden	538

Felder für Bestandsperioden	545
Musterbestand	546
Bestandsauditbericht	551
Mustertransaktionen	555
Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage	555
Verwalten von Mustertransaktionen	558
Felder für Mustertransaktionen	584
Transaktionspositionen	588
Produktfelder	591
Zuordnungen	592
Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage	593
Verwalten von Zuordnungen	595
Zuordnungsfelder	596
Musterchargen	598
Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage	598
Verwalten von Musterchargen	600
Felder für Musterchargen	601
Musterausschlussklausel	602
Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage	602
Verwalten von Musterausschlussklauseln	604
Felder für Musterausschlussklausel	605
Übermittlung personalisierter Inhalte	607
Nachrichtenpläne	608
Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage	609
Verwalten von Nachrichtenplänen	610
Felder für Nachrichtenpläne	613
Nachrichtenplanpositionen	615
Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage	616
Verwalten von Nachrichtenplanpositionen	617

Felder für Nachrichtenplanpositionen	618
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	620
Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	621
Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	622
Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	623
Aufträge	624
Arbeiten mit der Auftrag-Homepage	625
Verwalten von Aufträgen	627
Auftragsfelder	630

9 Vermögensverwaltung 633

Haushalte	633
Arbeiten mit der Haushalt-Homepage	634
Verwalten von Haushalten	636
Haushaltsfelder	639
Portfolios	641
Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage	641
Verwalten von Portfolio-Konten	643
Felder für Portfolio-Konten	646
Finanzkonten	648
Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage	650
Verwalten von Finanzkonten	651
Finanzkontofelder	652
Kontoinhaber	654
Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage	654
Verwalten von Kontoinhabern	656
Kontoinhabfelder	656
Kontoanteile	658
Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage	658
Verwalten von Kontoanteilen	659

Kontoanteilefelder	660
Finanzpläne	661
Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage	662
Verwalten von Finanzplänen	663
Finanzplanfelder	664
Finanzprodukte	665
Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage	667
Verwalten von Finanzprodukten	669
Finanzprodukt-Felder	670
Finanztransaktionen	671
Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage	672
Verwalten von Finanztransaktionen	673
Finanztransaktions-Felder	674

10 Versicherung 677

Verwalten von Versicherungen	677
Durchführen der Vertriebskanalplanung	678
Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung	678
Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen	678
Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen	679
Planen von Vertrieb und Budgetierung	679
Verwalten von Serviceanfragen	680
Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln	680
Ansprüche	682
Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage	683
Verwalten von Ansprüchen	684
Anspruchsfelder	685
Deckung	689
Arbeiten mit der Deckung-Homepage	689
Verwalten von Deckungen	691

Deckungsfelder	691
Schäden	693
Arbeiten mit der Schaden-Homepage	693
Verwalten von Schäden	694
Schadensfelder	695
Versicherungsobjekte	696
Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage	697
Verwalten von Versicherungsobjekten	698
Versicherungsobjekte-Felder	698
Beteiligte Parteien	699
Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage	700
Verwalten von beteiligten Parteien	701
Felder für beteiligte Parteien	702
Policen	703
Arbeiten mit der Policen-Homepage	704
Verwalten von Policen	705
Policenfelder	706
Policeninhaber	708
Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage	709
Verwalten von Policeninhabern	710
Policeninhaberfelder	711
Broker-Profil	712
Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage	712
Verwalten von Broker-Profilen	714
Felder für Broker-Profil	714

11 Automotive 717

Händler	717
Arbeiten mit der Händler-Homepage	717
Verwalten von Händlern	719

Händlerfelder	720
Fahrzeuge	723
Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage	723
Verwalten von Fahrzeugen	725
Fahrzeugfelder	732

12 Personalisieren Ihrer Anwendung 737

Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben	738
Info über Profileinstellungen für Benutzer	745
Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"	747
Festlegen des Standardsuchdatensatztyps	748
Festlegen Ihres Themas	748
Einstellung des Datensatzvorschaumodus	749
Wechseln Ihrer Spracheinstellungen	750
Anzeigen von Audit Trail-Feldern	750
Verwalten Ihrer Quoten	751
Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität	752
Ändern Ihres Kennworts	752
Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen	753
Prüfen der Delegierungsinformationen	754
Hinzufügen delegierter Benutzer	755
Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support	756
Anzeigen Ihrer Registerkarten	756
Ändern des Layouts der Detailseite	757
Ändern Ihrer Homepage-Layouts	758
Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts	758
Einrichten Ihres Kalenders	759
Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools	760
Anzeigen von Exportanforderungen	761
Info über On Demand-Widgets	763
Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets	764

Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets	765
Einbetten eines Berichte-Widgets	765
Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets	766

13 Arbeiten mit anderen Anwendungen 769

Verwenden von Offline Client	770
Welche Datensätze offline verwendet werden können	771
Installieren von Offline Client	772
Konfigurieren von Offline Client	773
Info zum Verwalten von Offline Client	774
Herunterladen von Datensätzen in Offline Client	775
Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client	777
Hochladen von Datensätzen aus Offline Client	778
Info über Konfliktlösungen bei Offline Client	779
Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes	780
Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office	787
Verwenden von Mail Merge for Word	788
Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word	788
Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen	789
Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen	790
Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word	791
Verwenden von Reports and Analysis for Excel	793
Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel	793
Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	794
Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel	794
Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel	795
Verwenden des Segmentierungsassistenten	798
Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten	798
Info über den Segmentierungsassistenten	798
Herunterladen des Segmentierungsassistenten	799

Erstellen von Segmenten	800
Hochladen von Segmenten	802
Exportieren von Segmenten	803
14 Berichte 805	
Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics	806
Informationen zu vordefinierten Berichten	838
Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers	843
Verwalten von Berichten	845
Einrichten von Berichtsordnern	845
Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner	847
Überprüfen von Berichtsdaten	849
Drucken von Berichten	850
Ausführen von Berichten	851
Herunterladen von Berichten	853
Löschen von Berichten	855
Umbenennen von Berichten	855
Kopieren und Verschieben von Berichten	856
Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte	857
Info über Beschränkungen in Berichten	859
Info über Themenbereiche in Berichten	863
Ändern der Darstellung von Berichten	1011
Verwenden optimierter Filterfelder	1014
Schritt 1: Definieren von Kriterien	1015
Hinzufügen von Spalten zu Berichten	1015
Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten	1016
Hinzufügen von Filtern zu Spalten	1016
Bearbeiten von Spalteneigenschaften	1026
Einrichten von Spaltenformeln	1038

Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen	1039
Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten	1043
Verwenden von Adressen in Berichten	1044
Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen	1044
Schritt 2: Erstellen von Layouts	1046
Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen	1049
Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen	1050
Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen	1052
Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen	1067
Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger	1078
Anzeigen von Filtern für Ergebnisse	1084
Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen	1085
Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"	1088
Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer	1089
Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen	1090
Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen	1091
Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen	1093
Anzeigen von Ergebnissen als Ticker	1096
Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten	1100
Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional)	1101
Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben	1102
Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben	1104
Schritt 4: Überprüfen von Berichten	1106
Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten	1106
Abschließen Ihrer Analyse	1107
Verwenden von Funktionen in Analysen	1108
Verwendung von Literalen	1109
Summenfunktionen	1111

Laufende Summenfunktionen	1117
Zeichenfolgenfunktionen	1121
Mathematische Funktionen	1129
Datums- und Uhrzeitfunktionen	1136
Konvertierungsfunktionen	1144
Systemfunktionen	1145
Operatoren	1145
Case-Aussagen	1146
Sessionvariablen	1149
Informationen zur Berichts-Performance	1151
Optimieren der Leistung	1152

15 Dashboards 1159

Verwalten von Dashboards	1161
Erstellen von interaktiven Dashboards	1162
Navigieren zum Dashboard-Editor	1163
Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards	1164
Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten	1164
Steuern des Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten	1165
Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten	1167
Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten	1168
Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten	1169
Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten	1171
Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten	1172
Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen	1173
Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards	1173
Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards	1175
Umbenennen von Dashboard-Objekten	1176

Löschen von Dashboard-Objekten	1176
Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards	1177
Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards	1178
Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards	1180
Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards	1184
Anzeigen von Dashboards	1184
Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards	1185
Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen	1186

Index 1187

1 Erste Schritte

Willkommen bei Oracle CRM On Demand, der intelligenten CRM-(Kundenbeziehungsmanagement-)Lösung, auf die Sie über das Internet zugreifen können. Oracle CRM On Demand unterstützt Sie bei der Verwaltung sämtlicher Vertriebs-, Kundenservice- und Marketinginformationen Ihres Unternehmens:

- Als Vertriebsmitarbeiter verwenden Sie Oracle CRM On Demand zur Steigerung der Effizienz und Effektivität Ihres Vertriebs, zum Beispiel durch die proaktive Analyse Ihrer Vertriebsstrategie, genauere Prognosen und die gemeinsame Nutzung entscheidender Vertriebsinformationen im gesamten Team.
- Als Kundendienstmitarbeiter nutzen Sie Oracle CRM On Demand zur Maximierung der Kundenzufriedenheit und Serviceleistung, indem Sie Aktivitäten nach Firmen verfolgen, Serviceanfragen verwalten, Cross-Selling- und Up-Selling-Chancen identifizieren und Lösungen für Kundenfragen bieten.
- Als Mitarbeiter der Marketingabteilung können Sie mit Oracle CRM On Demand mehr Nutzen aus Ihren Marketing-Aktivitäten ziehen, indem Sie mehr Leads erstellen, Leads automatisch zuweisen und Kampagnenergebnisse quantitativ erfassen.
- Als Mitarbeiter der Geschäftsleitung können Sie Oracle CRM On Demand zur Verwaltung sämtlicher Geschäftsbereiche nutzen, indem Sie Einblicke in Ihre Vertriebsaussichten erhalten, kritische Geschäftsprobleme schnell lösen und komplexe Analysen durchführen.

In Oracle CRM On Demand werden Ihre Informationen in die folgenden Hauptbereiche unterteilt:

Kalender und Aktivitäten. Erfasst Ihre Aktivitäten, einschließlich Telefonate, Veranstaltungen und Aufgabenlisten.

Kampagnen. Verwaltet Marketing-Kampagnen und erstellt qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte.

Leads. Erfasst Leads für neue Verkaufsprojekte und automatisiert den Lead-Konvertierungsprozess.

Firmen. Erfasst Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben.

Personen. Erfasst Personen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.

Verkaufsprojekte. Verwaltet potenziell umsatzgenerierende Verkaufsprojekte.

Prognosen. Generiert Prognosen, um Quartalsumsätze auf der Basis vorhandener Verkaufsprojekte zu planen.

Serviceanfragen. Verwaltet Kundenanfragen nach Produkten oder Services.

Partner. Erfasst externe Unternehmen oder Personen bei Unternehmen, die Produkte Ihres Unternehmens verkaufen oder Dienstleistungen für solche Produkte anbieten (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogramme. Erfasst die Voraussetzungen und Vergünstigungen für Unternehmen, die an den Partnerprogrammen Ihres Unternehmens teilnehmen (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lösungen. Speichert Antworten auf allgemeine Fragen oder Serviceprobleme.

Kommunikation. Erfasst die Kundeninteraktionen über Ihr Call Center (Oracle Contact On Demand).

Berichte. Erstellt eine Vielzahl von Berichten, die über 250 separate Analysen einschließlich der Pipeline-Sichtbarkeit und Vertriebseffizienz liefern.

Dashboard. Zeigt eine Reihe von Diagrammen, grafischen Darstellungen und Tabellen an, die sich auf Ihre Hauptgeschäftsbereiche beziehen.

Branchenspezifische Lösungen können außerdem folgende Datensatztypen beinhalten:

Fahrzeuge. Erfasst die Service- und Vertriebshistorien von Fahrzeugen (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Händler. Erfasst Verbindungen zu Händlern (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Geldmittel. Verwaltet Geldmittelanforderungen, Guthaben und Genehmigungen (Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Verwaltet medizinische Fortbildungsveranstaltungen und Teilnehmer (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portfolios. Erfasst Portfolio-Konten (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Haushalte. Verwaltet Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Je nach der branchenspezifischen Lösung, die Sie implementiert haben, können auch andere Datensatztypen angezeigt werden.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann die Standarddatensatztypen umbenennen. Es kann also sein, dass die angezeigten Namen der Registerkarten von den hier angegebenen Namen abweichen. Beispiel: Der Administrator kann "Firmen" in "Unternehmen" ändern. Der Unternehmensadministrator kann zudem nach Bedarf benutzerdefinierte Datensatztypen hinzufügen.

Vorbereitende Schritte

Der Unternehmensadministrator hat möglicherweise unternehmensweite Datensätze für Firmen, Personen, Leads usw. importiert. Folgen Sie diesen Anweisungen, um sich vorzubereiten:

- [Anmelden als neuer Benutzer](#) (auf Seite 23)
- [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 738)
- [Anzeigen Ihrer Registerkarten](#) (auf Seite 756)
- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 240)
- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)

■ Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen (auf Seite 217)

TIPP: Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf den Link "Hilfe", um Informationen zu Verfahren, Konzepten und Richtlinien abzurufen, die für den Datensatztyp typisch sind, mit dem Sie aktuell arbeiten. Sie können die PDF-Version des Hilfeinhalts von jedem beliebigen Hilfefenster aus aufrufen und somit eine Reihe von Themen oder den gesamten Inhalt der Hilfe drucken.

Erstbenutzer sollten Folgendes beachten:

- Möglicherweise können in den ersten 24 Stunden nach der Anmeldung keine Daten in Berichten angezeigt werden, da die meisten Berichte nachts aktualisiert werden. So kann es beispielsweise sein, dass Berichte der Homepages von Firmen, Personen und Verkaufsprojekten erst nach Ablauf dieser ersten Zeitspanne angezeigt werden.
- Möglicherweise werden keine Prognosen angezeigt, da Prognosedatensätze entweder einmal pro Woche oder einmal pro Monat erstellt werden. Beim Erstellen von Prognosedatensätzen überprüft das System mehrere Felder Ihrer Datensätze, um festzulegen, welche Informationen in die Prognoseberechnung einbezogen werden sollen. Aus diesem Grund werden Prognosedatensätze erst dann angezeigt, wenn ein bestimmter Zeitraum abgelaufen und Daten vorhanden sind, die in die Prognose einbezogen werden können.

Info über die Ausführung sonstiger Anwendungen

Sonstige im Hintergrund ausgeführte Anwendungen können die Funktionalität von Oracle CRM On Demand beeinträchtigen. Popupblocker können beispielsweise zu einer Sperrung der Mausfunktion führen. Wenn die Anwendung nicht ordnungsgemäß ausgeführt wird, stellen Sie sicher, dass folgende Anwendungen *nicht* ausgeführt werden:

- Virenschutzprogramme
- Externe Java-Laufzeitumgebungen
- Popup-Blocker
- Externe Symbolleisten Ihres Browsers

HINWEIS: Stellen Sie sicher, dass Ihre Browsereinstellungen die Ausführung von JavaScript und das Anzeigen von Popup-Dialogfeldern zulassen.

Anmelden als neuer Benutzer

Sie müssen über einen temporären URL für Oracle CRM On Demand und ein temporäres Kennwort verfügen, um sich als neuer Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmelden zu können. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen diese Daten in zwei separaten E-Mails:

- Die erste E-Mail enthält den temporären URL, über den Sie das erste Mal auf Oracle CRM On Demand zugreifen.
- Die zweite E-Mail enthält Ihr temporäres Kennwort.

Je nachdem, wie Ihr Benutzeraccount vom Unternehmensadministrator eingerichtet ist, enthält die E-Mail mit Ihrem temporären Kennwort möglicherweise auch Ihre Benutzer-ID.

HINWEIS: Ihre Benutzer-Anmelde-ID wird auf der Oracle CRM On Demand-Seite angezeigt, nachdem Sie sich das erste Mal angemeldet haben. Für die erste Anmeldung bei Oracle CRM On Demand wird die Benutzer-ID zwar nicht benötigt, nach der ersten Anmeldung ist sie jedoch für den Zugriff auf Oracle CRM On Demand erforderlich. Es wird daher empfohlen, die Benutzer-Anmelde-ID zu notieren, um später darauf zurückgreifen zu können.

Wenn Sie sich das erste Mal anmelden, müssen Sie eine Reihe von Sicherheitsfragen einrichten. Schreiben Sie die Sicherheitsfragen und -antworten auf, die Sie einrichten. Wenn Sie später Ihr Kennwort vergessen sollten, müssen Sie die Sicherheitsfragen beantworten, um das Kennwort zurückzusetzen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen Ihres Kennwortes finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts](#) (auf Seite 138).

Sie können Ihre Sicherheitsfragen jederzeit in Oracle CRM On Demand ändern. Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Sicherheitsfragen](#) (siehe "[Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#)" auf Seite 753).

So melden Sie sich als neuer Benutzer an

- 1 Klicken Sie auf den Oracle CRM On Demand-URL, den Sie per E-Mail erhalten haben.
- 2 Geben Sie auf der Anmeldeseite das temporäre Kennwort ein, das Sie per E-Mail erhalten haben.
- 3 Notieren Sie sich Ihre Benutzer-Anmelde-ID. Diese wird auf der Seite "Kennwortaktualisierung" im Feld "Benutzer-Anmelde-ID" angezeigt.
- 4 Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein beliebiges neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.

TIPP: Vergessen Sie nicht, Ihr Kennwort zu notieren, damit Sie diese Schritte nicht noch einmal ausführen müssen.

- 5 Wählen Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" die Fragen, die Sie als Sicherheitsfragen verwenden möchten, und geben Sie die Antworten auf die einzelnen Fragen ein.

Die Anzahl der Sicherheitsfragen, die Sie einrichten müssen, wird vom Unternehmensadministrator festgelegt.

HINWEIS: Schreiben Sie die Sicherheitsfragen und -antworten auf, die Sie einrichten.

- 6 Speichern Sie Ihre Sicherheitsfragen.

Auf der Seite "Meine Homepage" werden die Informationen angezeigt, die Sie zur Verwendung von Oracle CRM On Demand benötigen. Die standardmäßig angezeigten Registerkarten und Funktionen sind abhängig von der Rolle, die Ihnen vom Unternehmensadministrator zugewiesen wurde.

HINWEIS: Wenn Sie den Abschnitt "Kommunikation" in Oracle CRM On Demand verwenden und sich Ihr Status aufgrund von Problemen bei der Netzwerkverbindung in "Offline" ändert, stellt die Anmeldesitzung automatisch eine neue Verbindung zum Oracle Contact On Demand-Server her, sobald Oracle CRM On Demand erkennt, dass das Netzwerk wieder funktionsfähig ist.

Informationen zur Benutzeroberfläche

Oracle CRM On Demand wird im Rahmen einer Webseiten-Oberfläche generiert. Wenn Sie mit dem Web vertraut sind, sind Sie auch mit dem Look and Feel der Benutzeroberfläche vertraut.

Alle Seiten in Oracle CRM On Demand nutzen dasselbe grundlegende Oberflächen-Framework. Sie können Hintergrundfarbe, Hyperlink-Farbe usw. ändern, indem Sie in Ihrem persönlichen Profil ein Thema wählen. Es stehen mehrere vordefinierte Themen zur Verfügung. Ihr Unternehmensadministrator kann außerdem benutzerdefinierte Themen erstellen. Wenn Sie in Ihrem persönlichen Profil kein Thema wählen, wird das Standardthema für das Unternehmen verwendet. Weitere Informationen zur Auswahl eines Themas finden Sie unter [Festlegen Ihres Themas](#) (auf Seite 748).

TIPP: Im Internet Explorer-Browser ist die Performance besser, wenn das Kontrollkästchen für die Option "Verschlüsselte Seiten nicht auf der Festplatte speichern" deaktiviert ist. Wenn diese Option gewählt ist, wird der JavaScript-Code nicht gecacht und muss jedes Mal heruntergeladen werden. In Internet Explorer ab Version 6 ist diese Option unter "Extras" verfügbar. Wählen Sie im Menü "Extras" die Option "Internetoptionen" und anschließend "Erweitert".

Aktionsleiste

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Ihr Unternehmensadministrator kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch deaktivieren.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 32).

Die Aktionsleiste kann einige oder alle der folgenden Abschnitte enthalten:

■ Marketing On Demand

Falls in Ihrem Unternehmen Oracle CRM On Demand Marketing verwendet wird, enthält dieser Abschnitt der Aktionsleiste einen Link, über den Sie Oracle CRM On Demand Marketing starten können. Oracle CRM On Demand Marketing ist eine integrierte Marketinglösung für die Gestaltung und die Automatisierung von Marketingprogrammen. Sie bietet eine umfassende Kundenpflege. Die Leads stammen aus Oracle CRM On Demand und externen Quellen. Die Lösung wird zur Kundenpflege und Angebotsausführung in Webseiten integriert.

■ Nachrichten-Center

Das Nachrichten-Center enthält eigene Notizen, von anderen Benutzern erhaltene Notizen sowie Notizen, die den von Ihnen abonnierten Datensätzen hinzugefügt wurden. Weitere Informationen zum Nachrichten-Center finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 36)

Das Nachrichten-Center wird nur angezeigt, wenn es im Unternehmensprofil aktiviert wurde.

■ Suchen

über den Abschnitt "Suchen" können Sie vorhandene Datensätze suchen. Sie können beispielsweise vor dem Erstellen eines Datensatzes eine Suche durchführen, um zu ermitteln, ob dieser Datensatz bereits vorhanden ist, um somit die Duplizierung von Datensätzen zu vermeiden. Weitere Informationen zur Verwendung des Suchabschnitts finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste](#) (auf Seite 59).

■ Kommunikationstools

Wenn Ihr Unternehmen Oracle Contact On Demand verwendet, dann verwenden Sie die Bereiche "Kommunikationstools" und "Sprachkontrolle" der Aktionsleiste, um Aufgaben in Oracle Contact On Demand auszuführen.

■ Erstellen

Der Abschnitt "Erstellen" enthält eine Liste mit Links zu Datensatztypen. Wenn Sie auf einen Link klicken, öffnet sich ein Formular, mit dem Sie einen neuen Datensatz schnell hinzufügen können. Dieses Formular ist unabhängig von den Haupt-Webseiten, sodass Sie an derselben Stelle in der Anwendung bleiben.

Sie können zum Beispiel ein Verkaufsprojekt über den Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste erstellen, während Sie im Hauptabschnitt der Oracle CRM On Demand-Seite Firmeninformationen aktualisieren. Wenn Sie im Abschnitt "Erstellen" in der Aktionsleiste auf den Link für Verkaufsprojekte klicken, öffnet sich ein Formular. Geben Sie die erforderlichen Informationen zum Verkaufsprojekt in das Formular ein und speichern Sie den Datensatz. Das neue Verkaufsprojekt wird in der Datenbank gespeichert, und Sie können mit der Aktualisierung der Firmeninformationen fortfahren.

Weitere Anweisungen zur Verwendung des Abschnitts "Erstellen" finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

■ Zuletzt angezeigt

Im Abschnitt "Kürzlich angezeigt" werden die 10 Datensätze aufgelistet, die zuletzt angezeigt, bearbeitet oder erstellt wurden, und zwar einschließlich der Datensätze aus vorherigen Sitzungen. Die Durchführung eines Drilldowns für einen Datensatz auf die Detailseite führt dazu, dass dieser in den Abschnitt "Kürzlich angezeigt" aufgenommen wird. Der Datensatzname wird in der Liste zusammen mit einem Symbol, das den Typ des Datensatzes kennzeichnet, als Link angezeigt.

Dadurch können Sie schnell auf aktive Datensätze zugreifen. Wenn Sie einen Datensatz löschen, wird dieser aus der Liste "Zuletzt angezeigt" gelöscht. Wenn ein anderer Benutzer einen Datensatz löscht, bleibt dieser in der Liste "Zuletzt angezeigt" erhalten, und wenn Sie auf den Link klicken, wird eine Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass dieser Link nicht mehr vorhanden ist.

■ Favoritendatensätze

In diesem Abschnitt werden die Datensätze angezeigt, die Sie als Favoriten markiert haben. Der Datensatzname wird in der Liste als Link zusammen mit einem zum Datensatztyp passenden Symbol angezeigt. Mit diesem Feature können Sie schnell auf die Datensätze zugreifen, die Sie am häufigsten verwenden. Der Abschnitt "Favoritendatensätze" in der Aktionsleiste kann bis zu 10 Datensätze gleichzeitig anzeigen. Sie können eine vollständige Liste aller Favoriten anzeigen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken. Wenn Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritendatensätze" geöffnet, auf der Sie Ihre Favoritendatensätze verwalten können. Unter "Favoriten" können maximal 100 Datensätze angezeigt werden. Weitere Informationen zu der Seite "Favoritendatensätze" finden Sie unter [Seite "Favoritendatensätze"](#) (siehe ["Die Seite "Favoritendatensätze"](#)" auf Seite 84).

■ Favoritenlisten

In diesem Abschnitt werden die Listen angezeigt, die Sie als Favoriten markiert haben. Der Listenname wird in der Liste als Link zusammen mit einem zum Datensatztyp passenden Symbol angezeigt. Mit diesem Feature können Sie schnell auf die Listen zugreifen, die Sie am häufigsten verwenden. Der Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste kann bis zu 10 Datensätze gleichzeitig anzeigen. Sie können eine vollständige Liste aller Favoriten anzeigen, indem Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken. Wenn Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritenlisten" geöffnet, auf der Sie Ihre Favoritenlisten verwalten können. Unter "Favoriten" können

maximal 100 Listen angezeigt werden. Weitere Informationen zu der Seite "Favoritenlisten" finden Sie unter [Seite "Favoritenlisten"](#) (siehe "[Die Seite "Favoritenlisten"](#)" auf Seite 99).

TIPP: Sie können Ihren Favoritenlisten Listen hinzufügen, indem Sie auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen" klicken. Dieses Symbol wird neben dem Listennamen auf der Seite "Listen verwalten" und in der Titelleiste der Listenseite selbst angezeigt.

■ Kalender

Dieser Abschnitt enthält einen Kalender, in dem das aktuelle Datum markiert ist. Wenn Sie ein Datum im Kalender anklicken, wird die Seite "Tageskalender" für dieses Datum angezeigt. Der Kalenderbereich wird nicht standardmäßig angezeigt; Sie können ihn aber in Ihrem persönlichen Layout der Aktionsleiste hinzufügen. Um die Aktionsleiste Ihres persönlichen Layouts zu bearbeiten, klicken Sie auf den globalen Link "Meine Einstellungen". Klicken Sie dann auf "Persönliches Layout" und "Aktionsleistenlayout".

■ Benutzerdefinierte Web-Applets

Der Unternehmensadministrator kann Web-Applets erstellen, die der Aktionsleiste hinzugefügt werden können, um HTML-Webinhalte (Beispiel: Abstimmungen, Videos) und RSS-Feeds anzuzeigen. Weitere Informationen über benutzerdefinierte Web-Applets finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#).

Sie können die Anzeige der Abschnitte in der Aktionsleiste erweitern oder reduzieren. Um die Anzeige eines Abschnitts zu reduzieren, klicken Sie auf das Minus-Symbol ("-"), um die Anzeige des Abschnitts zu erweitern, klicken Sie auf das Plus-Symbol ("+").

Ihre Einstellungen in der Aktionsleiste werden beibehalten, wenn Sie in Oracle CRM On Demand fortfahren. Wenn Sie die Aktionsleiste ausblenden, werden die Einstellungen darin beibehalten, auch wenn die Aktionsleiste nicht angezeigt wird. Die Einstellungen sind verfügbar, wenn Sie die Aktionsleiste wieder einblenden.

Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung enthält, können Sie das Layout Ihrer Aktionsleiste mit dem globalen Link "Meine Einstellungen" ändern. Sie können jeden der Abschnitte in der Aktionsleiste, einschließlich Web-Applets, ein- oder ausblenden, die der Unternehmensadministrator im Layout der Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle verfügbar gemacht hat. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Aktionsleiste](#) (siehe "[Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts](#)" auf Seite 758).

Registerkarten

Am oberen Rand einer Seite befinden sich Registerkarten für die Hauptdatensatztypen. Klicken Sie auf eine Registerkarte, um die Homepage dieses Datensatztyps zu öffnen. Wenn Sie beispielsweise auf die Registerkarte "Personen" klicken, gelangen Sie zur "Personen-Homepage".

Die Anzahl der angezeigten Registerkarten ist abhängig von der Größe und Auflösung Ihres Browserfensters und der Anzahl der Registerkarten in Ihrem Registerkartenlayout. Wenn sich in Ihrem Registerkartenlayout mehr Registerkarten befinden, als auf die Seite in Ihrem Browserfenster passen, wird ein Pfeil neben der Registerkarte ganz rechts angezeigt. Wenn Sie auf den Pfeil klicken, wird eine Liste geöffnet, in der Sie die in Ihrem Registerkartenlayout enthaltenen Registerkarten wählen können, die aktuell nicht angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn die Breite Ihres Browserfensters weniger als 1024 Pixel beträgt und einige der verfügbaren Registerkarten nicht angezeigt werden, erscheint eine Bildlaufleiste unten auf der Seite, über die Sie zum Pfeil blättern können, um die Liste der verfügbaren Registerkarten zu öffnen.

Weitere Informationen zum Layout von Registerkarten finden Sie unter [Anzeigen von Registerkarten](#) (siehe "[Anzeigen Ihrer Registerkarten](#)" auf Seite 756).

Abschnitte

Jede Seite enthält Bereiche, die als *Abschnitte* bezeichnet werden. In diesen Abschnitten werden relevante Informationen zu den Datensatztypen gruppiert, mit denen Sie aktuell arbeiten.

Beispiel: Die "Firmen-Homepage" zeigt Abschnitte für Firmenlisten, firmenbezogenen Aufgaben, zuletzt-geänderte Firmen und das Firmenanalysediagramm an.

Ein Abschnitt kann folgende Informationstypen enthalten:

- **Listen.** Zeigt Datensätze in Zeilen an.
- **Formulare.** Zeigt Felder für die Datensätze eines Formulars an.
- **Diagramme/Grafiken.** Zeigt Informationen in einer Reihe von Diagrammen und Grafiken an.

Auf Detailseiten können Sie die Anzeige des gesamten Formulars und der einzelnen Abschnitte im Formular erweitern oder reduzieren. Dies ist sinnvoll, wenn Sie die häufige Verwendung des Bildlaufs vermeiden und Informationen ausblenden möchten, die für Sie nicht von Interesse sind. Um die Anzeige eines Formulars oder Abschnitts zu reduzieren, klicken Sie auf das Minussymbol (-). Um die Anzeige zu erweitern, klicken Sie auf das Plusymbol (+). Die Schaltflächen in den einzelnen Abschnitten sind auch dann sichtbar, wenn der Abschnitt reduziert ist. Der Status "Erweitert" oder "Reduziert" wird in anderen Sitzungen beibehalten.

Listenseiten und Bearbeitungsseiten verfügen nicht über die Funktionen "Erweitern" und "Reduzieren".

Fehlermeldungen und Onlinehilfetext

Fehlermeldungen werden, wenn sie angezeigt werden, durch folgendes Symbol angegeben.



Onlinehilfetext wird durch folgendes Symbol angegeben:



Globale Links

Am oberen Rand jeder Oracle CRM On Demand-Seite befindet sich eine Reihe von Links. In dieser Tabelle wird erläutert, welche Aktionen durch Klicken auf die jeweiligen Links durchgeführt werden:

Klicken auf diesen Link...	...bewirkt Folgendes
Schulung und Support	<p>Öffnet die Homepage "Schulung und Support", auf der Sie auf verschiedene Schulungs- und Supportressourcen zugreifen können, einschließlich der Termine für die kostenlosen Oracle CRM On Demand-Webinars und andere Schulungskurse.</p> <p>Aus dieser Seite können Sie eine Serviceanfrage erstellen. Stellen Sie sicher, dass folgende Informationen vorliegen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Sämtliche auf dem Bildschirm angezeigten Fehlermeldungen

Klicken auf diesen Link...	...bewirkt Folgendes
	■ Eine Beschreibung des Problems einschließlich der Schritte, die zu dem Fehler geführt haben
Admin	Öffnet die Seiten, über die Administratoren die Anwendung anpassen können. Wird Benutzern angezeigt, denen eine Rolle mit administrativen Rechten zugewiesen wurde.
Meine Einstellungen	Öffnet die "Persönliche Homepage", auf der Sie Ihr persönliches Profil aktualisieren und das Seitenlayout bearbeiten können.
Gelöschte Elemente	Öffnet die Seite "Gelöschte Elemente", auf der Sie die meisten der gelöschten Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen anzeigen und wiederherstellen können.
Hilfe	öffnet das Thema der oberen Ebene der Online-Hilfe, zeigt das Inhaltsverzeichnis und die Registerkarte "Suchen" an, um in den Hilfedateien nach Informationen zu suchen. Sie können die PDF-Version des Hilfeinhalts von jedem beliebigen Hilfefenster aus aufrufen und somit eine Reihe von Themen oder den gesamten Inhalt der Hilfe drucken.
Abmelden	Beendet Oracle CRM On Demand.

Weitere Links

Außerdem enthält jede Seite mehrere Links, die direkt rechts neben dem Seitennamen angezeigt werden. In dieser Tabelle wird erläutert, welche Aktionen durch Klicken auf die jeweiligen Links durchgeführt werden:

Klicken auf diesen Link...	Aktion
Layout bearbeiten	(Nur Homepages und Detailseiten). Öffnet die Seite "Layout bearbeiten", auf der Sie Abschnitte der aktuell angezeigten Seite neu ordnen oder ausblenden können.
Hilfe	Öffnet ein für diese Seite oder dieses Verfahren spezielles Online-Hilfethema.
Druckerfreundlich	Öffnet eine separate Seite, auf der Sie die Daten auf Ihrer Seite drucken können. Der Link "Druckerfreundlich" ist auf allen Seiten, ausgenommen den Bearbeitungsseiten, verfügbar.

Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten

Oracle CRM On Demand stellt für jeden Datensatztyp (Firmen, Personen, etc.) verschiedene Webseiten zur Verfügung.

Homepages

Auf den meisten Homepages werden Aufgaben in Zusammenhang mit den Datensatztypen angezeigt, die der jeweiligen Seite entsprechen, z. B. firmenbezogene Aufgaben. In der Regel werden außerdem von Ihrem Administrator definierte gefilterte Listen sowie ein für Ihre Arbeit relevantes Analysediagramm angezeigt. Ferner können Homepages je nach Einrichtung durch Ihren Unternehmensadministrator auch Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Web-Inhalte enthalten.

Von der Homepage aus können Sie Drilldowns zu anderen Seiten durchführen, um die verschiedenen Informationstypen nach Bedarf zu verwalten.

Listenseiten

Auf den Listenseiten wird je nach der auf der Homepage ausgewählten Liste eine Untergruppe von Datensätzen angezeigt. Auf den Listenseiten können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Die Felder direkt auf der Listenseite aktualisieren.
- Neue Datensätze erstellen.
- Die Listen dem Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste hinzufügen

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene neben den einzelnen Datensatznamen können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Seiten "Listen verwalten"

Auf den Seiten "Listen verwalten" werden die standardmäßigen gefilterten Listen angezeigt sowie die Listen, die Sie für Ihren eigenen Gebrauch erstellt haben oder die von Ihrem Manager zum Gebrauch der Mitarbeiter erstellt wurden. Auf der Seite "Listen verwalten" können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Eine Liste löschen.
- Die gesamte Liste gefilterter Listen überprüfen.
- Eine Liste bearbeiten, die von Ihnen oder Ihrem Manager erstellt wurde, oder den Vorgang zum Erstellen einer weiteren gefilterten Liste beginnen.
- Listen zum Hinzufügen in den Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste auswählen.

Detailseiten

Auf einer Detailseite werden die Informationen eines Datensatzes angezeigt. Im oberen Abschnitt der Seite werden die Felder eines Datensatzes angezeigt. Ist die Direktbearbeitung aktiviert, können Sie diese Felder direkt aktualisieren.

Im unteren Abschnitt einer Seite für Datensatzdetails können Sie auf die zugehörigen Informationsabschnitte zugreifen, die mit dem Hauptdatensatz verknüpfte Datensatzlisten enthalten. Je nachdem, welche Einstellungen Sie festgelegt haben, werden die zugehörigen Informationsabschnitte als Listen oder Registerkarten angezeigt. Die jeweiligen Informationslisten der verknüpften Datensätze auf der Detailseite enthalten bis zu fünf Datensätze für einen Datensatztyp. In den Listen der verknüpften Datensätze können Sie einige oder alle der folgenden Funktionen ausführen, je nach Datensatztyp und den von Ihnen festgelegten Zugriffsberechtigungen für diesen Datensatztyp:

- Die vollständige Liste der zugehörigen Datensätze eines Datensatztyps öffnen.
- Weitere Datensätze mit dem Hauptdatensatz verknüpfen.
- Neue Datensätze erstellen, die mit dem Hauptdatensatz verknüpft sind.
- Bereits verlinkte Datensätze überprüfen.
- Einige der mit dem Hauptdatensatz verknüpften Datensätze bearbeiten, falls die Direktbearbeitung aktiv ist.

Wenn die zugehörigen Informationsabschnitte als Registerkarten angezeigt werden und mehr Registerkarten verfügbar sind, als auf der Seite in Ihrem Browserfenster Platz haben, können Sie auf die Pfeile rechts und links auf den Registerkarten klicken, um darin zu blättern.

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" verfügt, können Sie die zugehörigen Informationsabschnitte als Listen oder Registerkarten anzeigen, indem Sie in Ihrem persönlichen Profil die Option "Format für zugehörige Informationen" festlegen. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Standardoption für Ihre Benutzerrolle verwendet. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrer Benutzerrolle leer ist, wird die Standardoption für das Unternehmen verwendet.

Head-Up-Display für zugehörige Informationsabschnitte verwenden

Das *Head-up-Display* ist eine Liste mit Links zu zugehörigen Informationsabschnitten der Seite. Das Head-up-Display wird möglicherweise auch unten im Browserfenster angezeigt. Damit das Head-up-Display verfügbar ist, muss die Funktion "Head-up-Display" aktiviert sein. Sie können das Head-up-Display aktivieren oder deaktivieren, indem Sie die Option "Head-up-Display" in Ihrem persönlichen Profil festlegen. Wenn die Option "Head-up-Display" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Standardoption für das Unternehmen verwendet. Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Verwenden des Head-up-Displays beschrieben.

Head-Up-Display für zugehörige Informationsabschnitte verwenden

- Gehen Sie folgendermaßen vor:
 - Rufen Sie die Listen oder Registerkarten mit den zugehörigen Informationen auf, ohne nach unten blättern zu müssen, und klicken Sie auf die Links im Display.
 - Reduzieren Sie das Head-up-Display, indem Sie auf das Minuszeichen (-) im Display klicken.
 - Klicken Sie auf das Pluszeichen (+), um das Display wieder zu erweitern.

Die reduzierte oder erweiterte Einstellung im Head-up-Display wird für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.

HINWEIS: Informationen zum Ändern der Option "Format für zugehörige Informationen" finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Daten](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 738).

Aufgaben, die auf der Detailseite ausgeführt werden können

Auf den Detailseiten können Sie auch folgende Vorgänge ausführen:

- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren (für die meisten Datensatztypen). Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Die Abschnitte auf Detailseiten nach Bedarf erweitern oder reduzieren. Diese Einstellungen werden beibehalten, bis Sie sie wieder ändern, auch wenn Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und sich erneut anmelden.
- Auf ein Symbol auf einer Detailseite klicken, um den Datensatz im Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste hinzuzufügen.
- Auf das Notizsymbol klicken, um Notizen hinzuzufügen oder Notizen von anderen Benutzern anzuzeigen.
- Eine Notiz an einen anderen Benutzer senden, indem Sie den Mauszeiger auf den Namen des Benutzers positionieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Senden von Notizen an andere Benutzer](#) (auf Seite 113).

Detailseiten können auch von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtete benutzerdefinierte Web-Applets enthalten. Sie werden verwendet, um Web-Widgets, RSS-Feeds und andere Webinhalte auf der Seite anzuzeigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über benutzerdefinierte Web-Applets](#).

Bearbeitungsseiten

Auf den Bearbeitungsseiten werden die Felder eines Datensatzes in einem bearbeitbaren Format angezeigt. Sie können diese Seiten zum Aktualisieren der Datensatzinformationen verwenden. Die Datensatzfelder auf den Bearbeitungsseiten sind mit dem oberen Bereich der Detailseiten identisch.

Sowohl die Bearbeitungs- als auch die Detailseiten können benutzerdefinierte Weblink-Felder beinhalten. Der Administrator kann für die einzelnen Weblinks bestimmen, ob sie auf der Bearbeitungsseite, der Detailseite oder auf beiden angezeigt werden, wie unter [Einrichten von Weblinks](#) beschrieben.

Aktionsleiste ein- und ausblenden

Wenn die Aktionsleiste für ihre Benutzerrolle verfügbar ist, erscheint sie jedes Mal, wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden, auf der linken Seite der Oracle CRM On Demand-Seiten. Während Ihrer Oracle CRM On Demand-Session können Sie die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Layout für die Aktionsleiste zu. Er kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch nicht zur Verfügung stellen. Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle nicht verfügbar ist, können Sie sie nicht einblenden.

Die folgenden Verfahren beschreiben, wie Sie die Aktionsleiste ein- oder ausblenden.

So blenden Sie die Aktionsleiste aus:

- Klicken Sie auf den Bereich zwischen der Aktionsleiste und dem Hauptabschnitt der Seite.

TIPP: Wenn sich der Mauszeiger im Bereich zwischen der Aktionsleiste und dem Hauptabschnitt der Seite befindet, verändert sich die Farbe des Bereichs, und es erscheint die QuickInfo zum Ausblenden der Aktionsleiste.

So blenden Sie die Aktionsleiste ein:

- Klicken Sie auf den linken Bereich der Seite.

TIPP: Wenn sich der Mauszeiger im linken Bereich der Seite befindet, verändert sich die Farbe des Bereichs, und die QuickInfo zum Einblenden der Aktionsleiste erscheint.

Meine Homepage

Über "Meine Homepage" können Sie die für Ihren Arbeitstag erforderlichen Informationen überprüfen. Sie können folgende Schritte durchführen:

- überprüfen Ihres Terminplans im Abschnitt "Heutiger Kalender".
- Überprüfen zeitbezogener Hinweise, die Sie im Abschnitt "Hinweise" über Termine informieren, wie beispielsweise das Weiterleiten von Prognosen. Hinweise werden von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet.
- Durchsuchen der Liste offener Aufgaben sortiert nach Fälligkeitsdatum und Priorität (Aufwärtspfeil für "1-Hoch", kein Pfeil für "2-Mittel", Abwärtspfeil für "3-Niedrig") im Abschnitt "Offene Aufgaben".

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Kürzlich erstellte oder modifizierte Datensätze prüfen.

In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden.

- Prüfen einer für Sie relevanten Analyse.

Auf "Meine Homepage" können ein oder mehrere Datensatzbereiche angezeigt werden, je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator "Meine Homepage" konfiguriert hat. In der Standardanwendung zeigt "Meine Homepage" eine Analyse der Qualität Ihrer Verkaufsprojekte für das laufende Quartal (Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal).

- Anzeigen von Web-Widgets, RSS-Feeds und anderen Web-Inhalten.

Je nach Einrichtung durch den Unternehmensadministrator und den Inhalten Ihres Seitenlayouts können Sie eingebettete Web-Inhalte über "Meine Homepage" anzeigen. Zu diesen Web-Inhalten können Web-Widgets, wie Google-Karten oder Unternehmensvideos, sowie RSS-Feeds gehören.

Weitere Informationen zur Einrichtung externer Web-Inhalte finden Sie unter Info über benutzerdefinierte Web-Applets.

Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout von "Meine Homepage" bearbeiten. Zudem können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, der Seite Bereiche hinzufügen oder solche aus ihr entfernen.

Die folgende Tabelle enthält Anweisungen für typische Aufgaben, die Sie auf "Meine Homepage" ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Hinweise	
Anzeigen aller Hinweise	Klicken Sie im Abschnitt "Hinweise" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Die Seite "Hinweise" wird geöffnet.
Anzeigen eines Hinweises	Klicken Sie im Abschnitt "Hinweise" auf den Link des gewünschten Hinweises. Die Hinweisseite wird mit zusätzlichen Informationen zu diesem Hinweis angezeigt.
Termine	
Erstellen eines Termins	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Termin bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Termindatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Betreff" des zu überprüfenden Termins. Die Seite "Termindetails" wird angezeigt.
überprüfen der Termine dieses Monats	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "31". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan des Monats geöffnet.
überprüfen der Termine dieser Woche	Klicken Sie in der Titelleiste "Heutiger Kalender" auf das Symbol "7". Es wird der Kalender mit dem Zeitplan dieser Woche geöffnet.
überprüfen der heutigen Termine	Klicken Sie im Abschnitt "Heutiger Kalender" auf den Link "Kalender anzeigen" oder auf das Symbol "1". Es wird der Kalender mit den Terminen des betreffenden Tages geöffnet.
Layout	
Ändern des Layouts von "Meine Homepage"	Um die Informationen zu ändern, die in zwei Abschnitten auf "Meine Homepage" angezeigt werden, klicken Sie auf "Layout bearbeiten", und klicken Sie auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
Datensätze	
HINWEIS: In der Standardanwendung werden im Abschnitt "Zuletzt erstellte Leads" die zuletzt erstellten Leads angezeigt. Sie oder Ihr Unternehmensadministrator können "Meine Homepage" so anpassen, dass andere Datensatztypen angezeigt werden (z.B. "Zuletzt modifizierte Konten").	

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen eines Datensatzes	Klicken Sie auf der Titelleiste des Abschnitts, in dem Datensätze angezeigt werden, auf "Neu". Geben Sie auf der Seite "Bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Prüfen eines Datensatzes	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf den Link des zu prüfenden Datensatzes. Die Detailseite des Datensatzes wird geöffnet.
Prüfen einer Liste mit Datensätzen	Klicken Sie im Abschnitt mit den Datensätzen auf "Vollständige Liste anzeigen". Die Listenseite des Datensatzes wird geöffnet.
Berichte	
Aufteilen des Diagramms nach anderen Kategorien	<p>Je nach angezeigter Analyse können Sie die Auswahl durch Klicken auf die Dropdown-Liste ändern. Das Diagramm und die Tabelle zeigen die Ihrer Auswahl entsprechend kategorisierten Daten an.</p> <p>In der Standardanwendung können Sie dies über "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.</p>
Anzeigen von Datensätzen, die ein Segment des Diagramms oder der Tabelle beinhalten.	<p>Je nach angezeigter Analyse können Sie ein Drilldown auf ein Segment oder einen Link ausführen, um die Datensätze dieser Kategorie anzuzeigen.</p> <p>In der Standardanwendung können Sie dies über den Abschnitt "Pipeline-Qualität für aktuelles Quartal" durchführen.</p>
Aufgaben	
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Neu". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
überprüfen eines Aufgabendatensatzes	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf die den Link "Betreff" der zu überprüfenden Aufgabe. Die Seite "Aufgabendetails" wird angezeigt.

Prüfen von Hinweisen

Unternehmensweite Hinweise werden auf "Meine Homepage" angezeigt. Unternehmensadministratoren verwenden Hinweise, um Informationen unternehmensweit zu verbreiten (Beispiel: Ankündigungen von Terminen, Richtlinienänderungen). Wenn Sie ein Vertriebsmitarbeiter sind, dessen Informationen in die Verkaufsprognosen des Unternehmens einfließen, erhalten Sie ebenfalls einen Hinweis, sobald eine solche Prognose generiert wurde.

Prüfen von Hinweisen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Homepage".

2 Im Abschnitt "Hinweise" können Sie folgende Schritte ausführen:

- Auf den Link für den Hinweis klicken, den Sie einsehen möchten, falls dieser aktuell auf "Meine Homepage" angezeigt wird.

Die Seite "Hinweise" wird, mit zusätzlichen Informationen über den Hinweis angezeigt.

- Auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

Die Hinweisliste wird angezeigt. Hier können Sie einen Hinweis auswählen, eine Option aus der Dropdown-Liste zur Einschränkung der angezeigten Hinweise auswählen oder eine eigene, gefilterte Hinweisliste erstellen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- Hinweiskfelder
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

Arbeiten mit dem Nachrichten-Center

Das Nachrichten-Center in der Aktionsleiste ermöglicht Ihnen die zentrale Verwaltung eigener Notizen, Notizen anderer Benutzer und Notizen zu Datensätzen. Das Nachrichten-Center fördert damit eine effektivere Kommunikation und Teamarbeit innerhalb von Oracle CRM On Demand.

Das Nachrichten-Center kann Folgendes enthalten:

- **Notizen, die Sie für sich selbst erstellen.** Im Nachrichten-Center können Sie Notizen für sich selbst erstellen. Dies ist nützlich für Aufzeichnungsaktionen, die Sie weiterverfolgen möchten, oder für Informationen, auf die Sie später zurückgreifen möchten. Diese eigenen Notizen sind mit einem Schlüsselsymbol gekennzeichnet.
- **Notizen zu Datensätzen, die Sie abonniert haben.** Für Datensatztypen, die die Notizenfunktion unterstützen, können Sie Diskussionen zu einem bestimmten Datensatz verfolgen, indem Sie auf die Detailseite navigieren und neu zu einem Datensatz hinzugefügte Notizen abonnieren. Sie erhalten dann im Nachrichten-Center eine Kopie aller Notizen und können vom Nachrichten-Center aus Antworten zu diesem Datensatz senden. Sie erhalten ausschließlich Kopien von Notizen, die neu zum Datensatz hinzugefügt wurden. Notizen zu anderen Änderungen am Datensatz erhalten Sie nicht.
- **Von anderen Benutzern an Sie gesendete Notizen.** Ein anderer Benutzer kann auf einer Seite in der Anwendung auf das Notizsymbol neben Ihrem Namen klicken und eine Notiz an Sie senden. Notizen, die auf diese Weise an Sie gesendet wurden, sind mit einem Symbol gekennzeichnet, das zwei Personen zeigt.

Das Nachrichten-Center enthält ein Notizsymbol (Reißzwecke), neben dem eine Reihe neuer Nachrichten zu sehen sind.

Wenn Sie im Nachrichten-Center auf das Notizsymbol klicken, wird eine Notizenliste angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers, der sie erstellt hat, zusammen mit dem Betreff oder, falls kein Betreff vorhanden ist, der ersten Zeile des Notiztexts angezeigt. Es wird das Datum der Notiz angezeigt, oder, wenn die Notiz vom heutigen Tag ist, die Uhrzeit.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
Notiz anzeigen	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz. Wenn die Notiz mit einem Datensatz verknüpft ist, den Sie abonniert haben, können Sie über den Link in der Notiz einen Drilldown für den Datensatz ausführen.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie bei Bedarf in der ersten Zeile einen Betreff ein, geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern". Der Betreff ist optional. Wenn Sie keinen Betreff eingeben, werden die ersten Zeichen aus dem Notiztext in die Betreffzeile kopiert.
Antworten auf eine Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz, klicken Sie auf "Antworten", und geben Sie Ihre Notiz ein. Wenn Sie auf "Speichern" klicken, wird Ihre Antwort an das Nachrichten-Center des Benutzers, der die Notiz an Sie geschickt hat, gesendet. Wenn Sie "Veröffentlichen" auswählen, wird Ihre Antwort auf der entsprechenden Detailseite veröffentlicht und an alle Benutzer gesendet, die diesen Datensatz abonniert haben.
Löschen einer Notiz	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz, und klicken Sie auf "Löschen". Mit dieser Aktion wird die Kopie der Notiz aus Ihrem Nachrichten-Center gelöscht, die ursprüngliche Notiz auf der Detailseite des Datensatzes wird jedoch nicht gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

Das Nachrichten-Center können Sie als Web-Widget in andere Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 765).

Wenn das Nachrichten-Center als Web-Widget eingebettet wird, können Sie auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klicken, um das Nachrichten-Center mit den neuesten Nachrichten aus Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

Arbeiten mit RSS-Feed-Applets

In Oracle CRM On Demand können Sie die RSS-Feed-Applets verwenden, um häufig aktualisierte Inhalte zu abonnieren, an denen Sie interessiert sind, beispielsweise Blog-Einträge, Schlagzeilen oder Podcasts. Diese Inhalte können zum Beispiel Ihre CRM-Informationen durch Informationen von Nachrichten Anbietern, die Sie abonniert haben, ergänzen. Sie können allgemeine Marktneuigkeiten auf Ihrer Homepage und Nachrichten und Informationen zu den Mitarbeitern Ihrer Kunden auf der Seite für Personenangaben anzeigen.

Oracle CRM On Demand verfügt über einen in die Anwendung integrierten Feed Reader, der Inhalte so aggregiert, dass Sie die Anwendung nicht schließen müssen. So können beispielsweise Marktneuigkeiten in Oracle CRM On Demand bereitgestellt werden (ohne andere Websites aufrufen zu müssen). Der Feed Reader kann nicht nur Inhalte aggregieren, sondern auch Benutzer- und Datensatzfeldparameter akzeptieren.

FeedReader-Applets sind eine Art benutzerdefinierte Web-Applets, die vom Unternehmensadministrator erstellt werden, und in denen der URL für ein RSS-Feed angegeben ist. RSS-Feed-Applets können daher an folgenden Stellen angezeigt werden:

- Meine Homepage
- Datensatztyp-Hompages
- Detailseiten für Datensatztypen
- Die "Aktionsleiste"

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Web-Applets finden Sie unter Info über benutzerdefinierte Web-Applets.

Sie müssen das Applet dem Homepage-Layout, dem Detailseitenlayout oder dem Aktionsleistenlayout hinzufügen, falls es nicht bereits auf der Seite oder in der Aktionsleiste angezeigt wird.

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, dass ein RSS-Feed-Applet konfiguriert werden kann. Sollte dies der Fall sein, wird mit dem Applet der Link "Konfigurieren" angezeigt, damit Sie den Namen des Applets und den zugehörigen URL des Applets so ändern können, dass ein anderes RSS-Feed angezeigt wird. Wenn ein RSS-Feed nicht konfigurierbar ist, wird der Link "Konfigurieren" nicht angezeigt.

Ihr Unternehmensadministrator ermöglicht nur die Konfiguration weniger RSS-Feed-Applets.

Wenn der Unternehmensadministrator ein RSS-Feed-Applet löscht, werden auch die benutzerdefinierten Versionen des Applets aus der Anwendung gelöscht. Wenn ein Benutzer beispielsweise über ein Applet für ein Newsfeed von CNN verfügt und ein anderer Benutzer das Applet für ein Newsfeed von NBC auf seiner Homepage konfiguriert hat, verlieren beide Benutzer den Zugriff auf das Applet-Feed, wenn das ursprüngliche RSS-Feed-Applet gelöscht wird.

So konfigurieren Sie ein RSS-Feed-Applet

- 1 Klicken Sie auf den Link "Konfigurieren".
- 2 Geben Sie in das Feld "Name" einen geeigneten Namen für das Applet ein.
- 3 Bearbeiten Sie im Feld "URL" den URL wie gewünscht.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Der Feed wird mit Daten des konfigurierten URL aktualisiert.

Hinweis; Sie können auf "Standardwert verwenden" klicken, um zu dem vom Unternehmensadministrator definierten URL zurückzukehren.

Arbeiten mit Datensätzen

In diesem Thema werden die folgenden allgemeinen Prozeduren für Datensätze beschrieben:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46)
- [Anzeigen der Datensatzvorschau](#) (siehe "[Anzeigen einer Datensatzvorschau](#)" auf Seite 70)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#) (auf Seite 83)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91)
- [Exportieren von Datensätzen in Listen](#) (auf Seite 100)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)
- [Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz](#) (auf Seite 106)
- [Aktualisieren von Datensatzgruppen](#) (auf Seite 106)
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 108)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden](#) (auf Seite 136)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Import- und Exporttools](#)
- [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39)

Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit

Ihr Zugriff auf Daten in Oracle CRM On Demand hängt von bestimmten Zugriffskontrollkomponenten ab, die Ihrer Benutzerrolle in Oracle CRM On Demand wie folgt zugeordnet sind:

- **Berechtigungen.** Sie können auf bestimmte Geschäfts- oder Administrationsdaten zugreifen, wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung für diese Daten enthält. Wenn Ihre Benutzerrolle beispielsweise die Berechtigung zum Verwalten von Workflow-Regeln enthält, können Sie auf alle Daten für die Workflow-Konfiguration zugreifen.
- **Datensatztypbasierter Zugriff und Zugriffsprofile.** Um auf die Datensätze eines bestimmten Datensatztyps zuzugreifen, müssen Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile über die folgenden entsprechenden Einstellungen verfügen:
 - Für Datensatztypen auf oberster Ebene muss der Zugriff auf den Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle gewährt werden. Wenn Sie beispielsweise auf einen beliebigen Firmendatensatz zugreifen möchten, muss Ihrer Benutzerrolle der Zugriff auf diesen Firmendatensatztyp gewährt werden.

- Ihr Zugriffsprofil muss den Zugriff auf diesen Datensatztyp ermöglichen. Zugriffsprofile legen außerdem fest, welche Vorgänge Sie für die Daten durchführen können, auf die Sie zugreifen können. Beispiel: Das Zugriffsprofil eines Verantwortlichen gewährt Ihnen die Berechtigung zum Bearbeiten von Firmendatensätzen, für die Sie der Verantwortliche sind. Ihr Standard-Zugriffsprofil ermöglicht Ihnen den schreibgeschützten Zugriff auf Firmendatensätze, die Sie gemeinsam mit anderen anzeigen können, für die Sie jedoch nicht der Verantwortliche sind.

HINWEIS: Zugriffsprofile werden außerdem für eine Reihe von Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen verwendet, die im nächsten Abschnitt erläutert werden.

Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen

Benutzer können die folgenden Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen verwenden, um diese für andere freizugeben:

- **Die Berichtshierarchie des Unternehmens.** Ein Manager kann z.B. die Datensätze eines untergeordneten Mitarbeiters anzeigen.
- **Benutzerdelegierung.** Ein Benutzer kann beispielsweise den Zugriff an einen anderen Benutzer delegieren, der sich evtl. in einer anderen Berichtshierarchie befindet.
- **Mitgliedschaft bei benutzerdefiniertem Buch.** Eine Gruppe unterschiedlicher Benutzer kann beispielsweise Zugriff auf eine Gruppe von Datensätzen erhalten, die einem benutzerdefinierten Buch zugeordnet sind, das die Bezeichnung *Aktuelle Angebote* trägt.
- **Teammitgliedschaft.** Der Verantwortliche für einen Firmendatensatz kann die Firma z.B. nach seinem Ermessen für eine Gruppe von Benutzern freigeben.
- **Gruppenmitgliedschaft.** Bei einer *Gruppe* handelt es sich um ein vordefiniertes Team aus Benutzern. Beispiel: Wenn ein Benutzer, der Mitglied einer Gruppe ist, zum Verantwortlichen für einen Personendatensatz wird, werden alle anderen Mitglieder derselben Gruppe ebenfalls zum Team der Person hinzugefügt. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter Gruppenverwaltung.

HINWEIS: Die Freigabe von Daten mithilfe von benutzerdefinierten Büchern stellt die effizienteste Methode zum Freigeben von Daten in großen Unternehmen dar, in denen Benutzer mehr als eine Million Datensätze gemeinsam nutzen.

Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Ihr Unternehmensadministrator kann für den Großteil aller Datensatztypen, die benutzerdefinierte Bücher unterstützen, Datensatzverantwortlichkeiten für den Datensatztyp einrichten. Dies ist im Benutzer-, im Buch- oder im gemischten Modus möglich. Abhängig von den Richtlinien Ihres Unternehmens und den für die Datensatztypen konfigurierten Modi der Datensatzverantwortlichkeit können Sie direkt für Datensätze verantwortlich sein, über Mechanismen zur gemeinsamen Nutzung von Datensätzen auf Datensätze zugreifen oder beides. Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit sind die folgenden:

- **Benutzermodus.** Wenn der Benutzermodus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, muss jedem Datensatz dieses Typs ein Verantwortlicher zugewiesen werden. Ein Benutzer ist für einen Datensatz verantwortlich, wenn er dem Feld "Verantwortlicher" des Datensatzes zugeordnet wurde. Wenn das Feld "Buch" auf der Seite mit den Datensatzdetails verfügbar ist, zeigt es das dem Verantwortlichen zugeordnete Benutzerbuch an.

- **Buchmodus.** Wenn der Buchmodus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, sind den Datensätzen dieses Typs keine Verantwortlichen zugewiesen. Stattdessen muss jedem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugeordnet sein. Wenn ein primäres benutzerdefiniertes Buch einem Datensatz zugeordnet wird, bedeutet dies nicht, dass das benutzerdefinierte Buch der Verantwortliche für den Datensatz ist, da es sich bei einem benutzerdefinierten Buch um einen Mechanismus zum Freigeben von Datensätzen handelt. Durch die Zuordnung eines primären benutzerdefinierten Buches zu einem Datensatz wird nur angegeben, dass der Datensatz primär zu einem benutzerdefinierten Buch und nicht zu einem bestimmten Benutzer gehört. Der Buchmodus eignet sich für Berichte, in denen Sie angeben möchten, dass ein Datensatz zu einem bestimmten benutzerdefinierten Buch gehört und somit nicht mehrmals gezählt wird, wenn der Datensatz auch von anderen Büchern verwendet wird.
- **Gemischter Modus.** Wenn der gemischte Modus für einen Datensatztyp konfiguriert ist, kann ein Datensatz dieses Typs mit einer der folgenden Methoden eingerichtet werden:
 - Der Datensatz kann ohne einen Verantwortlichen oder ein zugeordnetes, primäres benutzerdefiniertes Buch eingerichtet werden.
 - Dem Datensatz kann ein Verantwortlicher zugewiesen sein.
 - Der Datensatz kann einem primären benutzerdefinierten Buch zugeordnet sein.

Für Datensatztypen, die keine benutzerdefinierten Bücher unterstützen, für die jedoch ein Verantwortlicher erforderlich ist, wird nur der Benutzermodus der Datensatzverantwortlichkeit unterstützt.

In allen Modi der Datensatzverantwortlichkeit darf einem Datensatz entweder nur ein Verantwortlicher zugewiesen sein, oder er darf nur über ein zugeordnetes, primäres benutzerdefiniertes Buch verfügen. Sie können jedoch in allen Modi der Datensatzverantwortlichkeit einem Datensatz zusätzliche benutzerdefinierte Bücher zuweisen, wenn der Datensatztyp benutzerdefinierte Bücher unterstützt.

Wenn das Feld "Buch" auf der Detailseite für einen Datensatz verfügbar ist, kann dieses wie folgt den Namen eines Benutzerbuches oder eines primären benutzerdefinierten Buches für den Datensatz anzeigen, oder das Feld kann leer sein:

- Wenn ein Benutzer für den Datensatz verantwortlich ist, zeigt das Feld "Buch" den Namen des Benutzerbuches für den Verantwortlichen des Datensatzes an.
- Ist kein Benutzer für den Datensatz verantwortlich, zeigt das Feld "Buch" möglicherweise ein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz an oder ist leer.

Der Modus der Datensatzverantwortlichkeit wird von Ihrem Unternehmensadministrator konfiguriert, indem dieser bestimmte Felder für den Datensatztyp zu erforderlichen Feldern macht. Ihr Unternehmensadministrator kann den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändern. Weitere Informationen zum Konfigurieren der Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Konfigurieren von Modi der Datensatzverantwortlichkeit.

Was geschieht, wenn sich der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp ändert?

Wenn der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatztyp in einen anderen Modus geändert wird, geschieht Folgendes:

- Beim Erstellen eines neuen Datensatzes dieses Typs müssen Sie möglicherweise einen Verantwortlichen für den Datensatz wählen oder dem neuen Datensatz ein primäres Buch zuordnen. Dies hängt vom neuen Modus der Datensatzverantwortlichkeit ab.

- Wenn Sie der erste Benutzer sind, der einen Datensatz nach der Änderung des Modus der Datensatzverantwortlichkeit aktualisiert, müssen Sie evtl. einen Verantwortlichen oder ein primäres Buch für den Datensatz wählen, bevor die Änderungen gespeichert werden können. Dies hängt vom neuen Modus der Datensatzverantwortlichkeit ab. Die nachfolgende Tabelle zeigt das Verhalten in den jeweiligen Szenarien.

Alter Modus	Neuer Modus	Verhalten
Benutzermodus	Buchmodus	Sie müssen im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen.
Benutzermodus	Gemischter Modus	Sie können im Feld "Verantwortlicher" einen Verantwortlichen oder im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen, jedoch nicht beides.
Buchmodus	Benutzermodus	Sie müssen im Feld "Verantwortlicher" einen Benutzer wählen.
Buchmodus	Gemischter Modus	Sie können im Feld "Verantwortlicher" einen Verantwortlichen oder im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen, jedoch nicht beides.
Gemischter Modus	Benutzermodus	Sie müssen im Feld "Verantwortlicher" einen Benutzer wählen.
Gemischter Modus	Buchmodus	Sie müssen im Feld "Buch" ein primäres benutzerdefiniertes Buch wählen.

Wenn darüber hinaus der Verantwortliche für einen vorhandenen Datensatz beim Aktualisieren desselben aus dem Datensatz entfernt wird, nachdem der Modus der Datensatzverantwortlichkeit für den Datensatztyp vom Benutzermodus in einen anderen Modus geändert wurde, geschieht Folgendes:

- Wenn der Datensatztyp Teams unterstützt, werden alle Mitglieder des Teams bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz auch weiterhin beibehalten. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten.

HINWEIS: Der Kontodatensatztyp ist davon nicht betroffen. Wenn der vorherige Kontoverantwortliche Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.

- Wenn eine Aktivität, für die zuvor ein Verantwortlicher vorhanden war, aktualisiert und der Eintrag im Feld mit dem Verantwortlichen gelöscht wird, wird die Aktivität nicht mehr im Kalender des früheren Verantwortlichen angezeigt. Die Aktivität wird jedoch in den Listen zugehöriger Aktivitäten angezeigt, auf die die Benutzer über die Seiten mit den Datensatzdetails zugreifen. Diese Aktivität wird für alle Benutzer, einschließlich des früheren Verantwortlichen für den Datensatz, die aufgrund der Buchmitgliedschaft auf den Datensatz zugreifen können, nach Bedarf in der zugehörigen Liste mit offenen oder abgeschlossenen Aktivitäten angezeigt.

Erstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus erstellen. Die Auswahl des Bereichs hängt davon ab, ob Sie folgende Schritte durchführen möchten:

- Erstellen des Datensatzes in einem Popup-Fenster, das unabhängig ist von den Datensätzen, die Sie gerade bearbeiten. Ihre Position im Hauptbereich der Anwendung wird beibehalten.
- Erstellen des Datensatzes durch Klicken auf die Schaltfläche "Neu" auf der Homepage oder der Listen- bzw. Detailseite. Bei allen Methoden wird dasselbe Formular geöffnet, wobei jedoch die Bearbeitungsseite und nicht die aktuelle Seite aktiv ist. Über den Link "Zurück" gelangen Sie zurück zu der Seite, die Sie zuvor bearbeitet haben.
- Erstellen des Datensatzes für einen anderen Datensatztyp, der automatisch mit dem Datensatz verknüpft wird, den Sie aktuell bearbeiten.

Sie können neue Datensätze auch wie folgt erstellen:

- Durch das Importieren von Datensätzen:
 - Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
 - Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilities
 - Verwendung von Webservices zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter Import- und Exporttools.

- Durch Konvertieren von Lead-Datensätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Lead konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Lead-Datensatzes erstellen:
 - Firmendatensatz
 - Personendatensatz
 - Verkaufsprojektdatensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Leads finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 197).

- Durch Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen. Auf der Basis der Optionen, die Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" gewählt haben, können Sie einen oder mehrere der folgenden Datensatztypen durch Konvertieren eines Geschäftsregistrierungsdatsatzes erstellen:

- Firmendatensatz
- Personendatensatz
- Verkaufsprojektdatensatz

Weitere Informationen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungsdatsätzen finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 427)

TIPP: Suchen Sie nach dem Datensatz, bevor Sie einen neuen erstellen, um doppelte Datensätze zu vermeiden. Siehe [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

HINWEIS: Durch ein Sternchen (*) neben einem Feldnamen wird ein Pflichtfeld angegeben.

So erstellen Sie einen Datensatz über den Abschnitt "Erstellen"

- 1** Gehen Sie von einer beliebigen Seite aus über die linke Aktionsleiste zum Abschnitt "Erstellen".
- 2** Klicken Sie in der Liste auf den Link des Datensatztyps.
- 3** Geben Sie die Datensatzinformationen in das Formular "Neuer Datensatz" ein.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

So erstellen Sie einen Datensatz über die Homepage oder die Listen- bzw. Detailseite

- 1** Klicken Sie auf einer dieser Seiten in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Neu".
- 2** Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 3** Speichern Sie den Datensatz.

So erstellen Sie einen Datensatz, der mit dem ausgewählten Datensatz verknüpft ist

- 1** Wählen Sie den Datensatz.
Weitere Informationen zur Auswahl eines Datensatzes finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.
- 3** Klicken Sie in der Titelleiste dieses Abschnitts auf die Schaltfläche "Neu" oder "Hinzufügen".
- 4** Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Datensatzinformationen ein.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

Eingeben von Informationen in Datensätze

Wenn Sie Datensätze erstellen, können Sie Informationen direkt in einige Felder eingeben oder Werte aus einer Dropdown-Liste auswählen. Außerdem können Sie bei einigen Feldern auf ein Symbol rechts neben dem Feld klicken, um ein Fenster anzuzeigen, über das Sie Werte auswählen bzw. eingeben können. Sie können auf folgende Symbole klicken:

- **Telefonsymbol.** Ermöglicht die Eingabe einer Telefonnummer.
- **Kalendersymbol.** Ermöglicht die Auswahl eines Datums.
- **Währungssymbol.** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl einer Währung.
- **Suchsymbol (Vergrößerungsglas).** Ermöglicht die Suche nach und die Auswahl eines oder mehrerer Datensätze, die dem zu erstellenden Datensatz zugeordnet werden sollen. Das Suchsymbol wird auch verwendet, um Werte für die Felder von Mehrfachauswahllisten auszuwählen.

Informationen zu Mehrfachauswahllisten

Eine Mehrfachauswahlliste ist eine Auswahlliste, aus der man mehrere Werte wählen kann. Wenn Sie auf das Suchsymbol für eine Mehrfachauswahlliste klicken, wird ein Popup-Fenster angezeigt, über das Sie die erforderlichen Werte wählen können, indem Sie die Werte aus der Liste "Verfügbar" in die Liste "Ausgewählt" verschieben. Die Werte in der Liste "Ausgewählt" können auch sortiert werden.

Mehrfachauswahllisten werden für folgende Datensatztypen unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 01
- Benutzerdefiniertes Objekt 02
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Serviceanfrage

Info über Telefonnummernfelder

Neben Telefonnummernfeldern befindet sich ein Telefonsymbol. Klicken Sie auf das Symbol, um das Fenster für die Überprüfung von Telefonnummern zu öffnen, wo Sie Folgendes tun können:

- Wählen Sie den Ländercode der Telefonnummer.
- Geben Sie die Ortsnetzkennzahl ein.
- Geben Sie die Rufnummer ein.
- Geben Sie eine Durchwahlnummer ein, falls vorhanden.

Wenn Sie die Telefonnummer speichern, fügt Oracle CRM On Demand der eingegebenen Telefonnummer die folgenden beiden Elemente als Präfix hinzu:

- Ein Plus-Symbol (+), das die internationale Vorwahl darstellt, mithilfe derer Sie in ein anderes Land telefonieren können.

Beispiel: Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Englisch - Vereinigte Staaten ist, steht das Plus-Symbol für die internationale Vorwahl 011. Wenn die Gebietsschemaeinstellung für Ihren Benutzerdatensatz Französisch - Frankreich ist, steht das Symbol für die internationale Vorwahl 00.

- Der Ländercode des Landes, das Sie für die Telefonnummer gewählt haben.

Wenn Sie zum Beispiel Spanien als Land für die Telefonnummer gewählt haben, fügt Oracle CRM On Demand der Telefonnummer die Zahl 34 zusätzlich zum Plus-Symbol hinzu.

TIPP: Um den Ländercode eines Landes zu ermitteln, klicken Sie auf das Telefonsymbol, wählen Sie das Land, und speichern Sie die Angabe. Der entsprechende Ländercode wird im Telefonfeld angezeigt.

Informationen zu Adressfeldern

Für Adressen werden in der Anwendung verschiedene Felder für länderspezifische Informationen angezeigt. Wenn Sie beispielsweise Japan als Land für die Rechnungsadresse einer Firma auswählen, werden die anderen Adressfelder in die für japanische Adressen erforderlichen Felder geändert, beispielsweise Chome, Ku und Shi/Gun.

Im Allgemeinen werden Adressen mit dem spezifischen Datensatztyp gespeichert. Einige Adressen werden jedoch übernommen, wenn Sie einen Datensatz mit einem anderen verknüpfen. Wenn Sie z.B. eine Rechnungs- und Versandadresse für eine Firma eingeben, wird die Rechnungsadresse auf der Seite für Personendetails angezeigt, wenn Sie die Firma mit der Person verknüpfen.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Ihrer Anwendung den Abschnitt "Adressen" hinzugefügt hat, können Sie zusätzliche Adressen für solche Datensätze als Firmen und Personen verfolgen. Wenn Sie Adressen für Personen verfolgen, ist die primäre Adresse immer die im Adressbereich "Alternative Adresse" eingegebene.

Suchen von Datensätzen

In Oracle CRM On Demand können Datensätze auf verschiedene Weise gesucht werden.

- [Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste](#) (auf Seite 59)
- [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61)
- [Suchen von Datensätzen auf Listenseiten](#) (auf Seite 65)
- [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 66)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zur Suche nach Datensätzen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 57)
- [Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 58)
- [Informationen zur gezielten Suche](#) (auf Seite 47)

- [Informationen zu Filterbedingungen](#) (siehe "[Info über Filterbedingungen](#)" auf Seite 50)
- [Informationen zu Filterwerten](#) (siehe "[Info über Filterwerte](#)" auf Seite 55)
- [Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten](#) (auf Seite 56)
- [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69)

Informationen zur gezielten Suche

Sie können zwei Arten von Suchen in Oracle CRM On Demand durchführen: gezielte und Schlüsselwortsuchen. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welcher Suchtyp standardmäßig für Ihr Unternehmen verwendet wird, indem er auf der Seite mit dem Unternehmensprofil den Suchtyp wählt. Der empfohlene Suchtyp ist die gezielte Suche. Weitere Informationen zur Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 57).

Sie können die gezielte Suche wie folgt an verschiedenen Stellen in Oracle CRM On Demand verwenden:

- **Suchabschnitt der Aktionsleiste** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste](#) (auf Seite 59).
- **Suchfenster** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist in den Suchfenstern die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. In den Suchfenstern wird nach Datensätzen gesucht, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie gerade bearbeiten. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 66).
- **Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand** Auf der Seite "Erweiterte Suche" hängt der Suchtyp folgendermaßen von den gewählten Optionen ab:
 - Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
 - Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, handelt es sich um eine gezielte Suche.

Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61).

- **Schnellfilterfelder auf den Listenseiten.** Suchvorgänge mithilfe der Schnellfilterfelder auf den Listenseiten sind immer gezielte Suchen, auch wenn die Schlüsselwortsuche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen festgelegt ist.

Bei gezielten Suchvorgängen bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Datensatztypen und welche Felder Sie für die einzelnen Datensatztypen durchsuchen können:

- Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugewiesen ist, tritt folgender Fall ein:
 - Sie können im Suchabschnitt der Aktionsleiste nicht nach Datensätzen dieses Typs suchen.
 - Sie können keine Suchkriterien für eine erweiterte Suche nach diesem Datensatztyp festlegen. Wenn Sie eine erweiterte Suche ohne Suchkriterien durchführen, werden alle Datensätze für den Datensatztyp zurückgegeben, den Sie mit Ihrer Benutzerrolle und Ihren Zugriffseinstellungen anzeigen dürfen.
 - Sie können in den Suchfenstern keine Schnellfilterfelder verwenden.

- Sie können keine Suchkriterien für eine Liste mit Datensätzen dieses Datensatztyps festlegen. Weitere Informationen über das Erstellen und Optimieren von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).
- Möglicherweise werden für einen Datensatztyp mehrere Suchfelder im Suchabschnitt der Aktionsleiste und in den Schnellfilterfeldern in den Suchfenstern angezeigt. Dies hängt davon ab, welche Felder Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.
- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie alle Felder an einer der folgenden Stellen durchsuchen, die Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.
 - Aktionsleiste
 - Suchfenster
 - Erweiterte Suche

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie ein Feld in der Aktionsleiste, in den Suchfenstern oder in der erweiterten Suche nur durchsuchen, wenn das Feld die beiden folgenden Kriterien erfüllt:
 - Das Feld ist im Suchlayout verfügbar, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.
 - Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Benutzerrolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld zumindest in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

HINWEIS: *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

Bei einer gezielten Suche werden Datensätze zurückgegeben, bei denen die Werte, die Sie in die Suchfelder eingegeben haben, mit den entsprechenden Werten der Datensätze des gewählten Datensatztyps übereinstimmen. Es werden nur die Datensätze angezeigt, die entsprechend einer AND-Bedingung alle von Ihnen eingegebenen Werte enthalten. Leere Suchfelder werden bei der Suche nicht berücksichtigt.

Das Ihrer Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugewiesene Suchlayout bestimmt, welche Felder in der Liste der für eine Suche nach diesem Datensatztyp zurückgegebenen Datensätze als Spalten angezeigt werden.

HINWEIS: Sie können in einem Suchfeld der Aktionsleiste keinen Nullwert angeben. Verwenden Sie die erweiterte Suche, um Nullwerte anzugeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61).

Info über Platzhalter bei der gezielten Suche

Standardmäßig wird an jeden Suchwert, der in ein Feld der gezielten Suche eingegeben wird, ein Platzhalter oder ein Sternchen (*) angehängt, sodass Sie keinen Platzhalter an die Suchzeichenfolge anhängen müssen. Sie können den Suchwerten einen Platzhalter voranstellen, oder Sie können einen Platzhalter zwischen den Suchwerten einfügen. Sie können keine Platzhalter in Auswahllisten mit vorgegebenen Werten verwenden.

Beispiel: Bei einer gezielten Suche nach Firmendatensätzen können Sie im Standardsuchlayout Suchzeichenfolgen für das Feld "Firmenname" und das Feld "Standort" eingeben. Bei beiden Feldern muss die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt werden. Wenn Sie *C* in das Feld "Firmenname" und *Zentrale* in das Feld "Standort" eingeben, wird der Ausdruck für die gezielte Suche wie folgt interpretiert:

Alle Firmen anzeigen, deren Firmenname dem Wert *C** entspricht und deren Standort dem Wert *Zentrale* entspricht.

Als Suchergebnis werde alle Firmen angezeigt, deren Name mit dem Buchstaben *C* (groß- oder kleingeschrieben) beginnt und für die im Feld "Standort" das Wort *Zentrale* (beliebige Groß-/Kleinschreibung) angegeben ist.

HINWEIS: Die Verwendung von Platzhaltern wirkt sich auf die Performance der Suche aus. Suchvorgänge, bei denen dem Suchwert ein Platzhalter vorangestellt wird, sind am langsamsten.

Das Verwenden von Platzhaltern ist eingeschränkt, wenn Sie nach exakten Übereinstimmungen suchen, wie im folgenden Abschnitt beschrieben.

Informationen zur Suche nach exakten Übereinstimmungen

Wenn Sie die exakte Zeichenfolge kennen, die in einem Feld des gesuchten Datensatzes vorhanden ist, können Sie nach exakten Übereinstimmungen suchen, indem Sie der Suchzeichenfolge ein Gleichheitszeichen (=) voranstellen. Wenn Sie der Suchzeichenfolge ein Gleichheitszeichen voranstellen, verhält sich die gezielte Suche wie folgt:

- Es wird kein Platzhalter an das Ende der Suchzeichenfolge angehängt.

Wenn das Suchfeld die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt, gibt die Suche exakte Übereinstimmungen für die Suchzeichenfolge zurück. Wenn das Suchfeld die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt, gibt die Suche Übereinstimmungen sowohl mit Großbuchstaben als auch mit Kleinbuchstaben zurück.

Beispiel: Wenn Sie *=Acme* als Suchwert in das Feld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche alle Firmendatensätze zurück, deren Firmenname *Acme*, *ACME* oder Varianten mit gemischter Groß-/Kleinschreibung entspricht. Die Suche gibt keine Datensätze zurück, deren Firmenname das Wort *Acme* sowie weitere Zeichen enthält, wie z.B. *Acme Inc.*, *Acme Incorporated* oder *Acme SuperStore*.

- Wenn Sie explizit einen Platzhalter in der Suchzeichenfolge verwenden, wird der Platzhalter wie Text behandelt.

Beispiel: Es sind zwei Firmendatensätze mit den Firmennamen *Acme** und *Acme Super Store* vorhanden. Wenn Sie *=Acme** in das Suchfeld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme** zurück. Die Suche gibt nicht den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme Super Store* zurück.

- Wenn ein Wert in einem Datensatzfeld mit einem Gleichheitszeichen beginnt, wird nur das zweite in ein Suchfeld eingegebene Gleichheitszeichen als Teil der Suchzeichenfolge behandelt.

Beispiel: Es sind zwei Firmendatensätze mit den Firmennamen *=Acme Super Store* und *Acme Super Store* vorhanden. Wenn Sie *==Acme Super Store* in das Suchfeld "Firmenname" eingeben, gibt die Suche den Datensatz mit dem Firmennamen *=Acme Super Store* zurück. Die Suche gibt nicht den Datensatz mit dem Firmennamen *Acme Super Store* zurück.

Bei der Verwendung des Gleichheitszeichens als Präfix gelten die folgenden Einschränkungen:

- Ein vorangestelltes Gleichheitszeichen wird von Suchfeldern des Typs "Telefon" nicht unterstützt.

- Sie können einem Wert in einer Auswahlliste kein Gleichheitszeichen voranstellen.

Info über Filterbedingungen

Für Suchläufe sind je nach Datentyp des Suchfelds unterschiedliche Filterbedingungen verfügbar, wie die folgende Tabelle zeigt.

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Zahl, Ganzzahl, Prozent, Währung	<ul style="list-style-type: none">■ Zwischen■ Gleich■ Größer als■ Kleiner als■ Gleich NULL■ Ungleich NULL■ Ungleich■ Nicht zwischen

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
Datum, Uhrzeit	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zwischen <input type="checkbox"/> Gleich <input type="checkbox"/> In den letzten 90 Tagen <input type="checkbox"/> In den nächsten 90 Tagen <input type="checkbox"/> Am <input type="checkbox"/> Am oder nach <input type="checkbox"/> Am oder vor <input type="checkbox"/> Heute * <input type="checkbox"/> Gestern* <input type="checkbox"/> Morgen* <input type="checkbox"/> In den letzten ? Tagen <input type="checkbox"/> In den nächsten ? Tagen <input type="checkbox"/> Letzte Woche* <input type="checkbox"/> Nächste Woche* <input type="checkbox"/> Diese Woche* <input type="checkbox"/> Letzten Monat* <input type="checkbox"/> Nächsten Monat* <input type="checkbox"/> Diesen Monat* <input type="checkbox"/> Dieses Quartal* <input type="checkbox"/> Letztes Quartal* <input type="checkbox"/> Nächstes Quartal* <input type="checkbox"/> Dieses Jahr* <input type="checkbox"/> Nächstes Jahr* <input type="checkbox"/> Letztes Jahr* <input type="checkbox"/> Gleich NULL* <input type="checkbox"/> Ungleich NULL* <input type="checkbox"/> Ungleich <input type="checkbox"/> Nicht zwischen <p>Bei Bedingungen, die mit einem Sternchen (*) gekennzeichnet sind, ist das Feld deaktiviert, wenn die Bedingung ausgewählt wird.</p> <p>Bei den Bedingungen "In den letzten ?</p>

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
	<p>Tagen" und "In den nächsten ? Tagen" wird die Variable "?" durch eine Anzahl von Tagen ersetzt, die im Filterwertfeld ausgewählt wird.</p>
Kontrollkästchen	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Ist aktiviert <input type="checkbox"/> Ist nicht aktiviert
Auswahlliste	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Enthält alle Werte <input type="checkbox"/> Enthält mindestens einen Wert <input type="checkbox"/> Enthält keinen der Werte <input type="checkbox"/> Gleich <input type="checkbox"/> Gleich NULL <input type="checkbox"/> Ungleich NULL

Datentyp	Verfügbare Filterbedingungen
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ungleich
Text	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zwischen ■ Enthält alle Werte ■ Enthält mindestens einen Wert ■ Enthält keinen der Werte ■ Gleich ■ Größer als ■ Kleiner als ■ Gleich NULL ■ Ungleich NULL ■ Ungleich ■ Beginnt mit ■ Beginnt nicht mit ■ Wie ■ Nicht wie ■ Nicht zwischen
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> ■ Beginnt mit ■ Zwischen ■ Enthält alle Werte ■ Enthält mindestens einen Wert ■ Enthält keinen der Werte ■ Gleich ■ Größer als ■ Kleiner als ■ Ungleich

So werden Filterbedingungen verwendet

Die folgende Tabelle zeigt, wie die verschiedenen Filterbedingungen und Operatoren verwendet werden:

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
Zwischen	Zahlen oder Daten	Zwei durch Kommata getrennte	Zeigt Datensätze mit Werten zwischen A und B an (schließt Werte, die A und B entsprechen, aus).

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
		Werte	
Enthält alle Werte ("Gleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen. Durch die Anwendung werden keine Substrings der Werte oder desselben Werts mit verschiedener Klein- oder Großschreibung abgerufen.
Enthält mindestens einen Wert	Nur Text	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	<p>Zeigt Datensätze an, die den Werten teilweise entsprechen (ermöglicht das Suchen mit Teilzeichenfolgen). Beispielsweise ergibt die Eingabe von <i>Brown</i> Datensätze mit <i>Browns Trucking</i>, <i>Browning Equipment</i> und <i>Lester Brown Car Wash</i>.</p> <p>HINWEIS: Dieses Verhalten bezieht sich nur auf gefilterte Listen, nicht auf andere Bereiche in Oracle CRM On Demand, in denen die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwendet wird.</p> <p>Da Oracle CRM On Demand nach teilweisen Übereinstimmungen sucht, hat die Verwendung dieser Bedingung auch Auswirkungen auf die Geschwindigkeit, mit der die Datensätze abgerufen werden.</p>
Enthält keinen der Werte ("Ungleich")	Text, Zahlen oder Daten	Einzelne oder mehrere durch Kommata getrennte Werte	Zeigt Datensätze an, die <i>nicht</i> mit den Werten übereinstimmen. Dies ist das Gegenteil von <i>Enthält alle Werte</i> .
Gleich	Text, Zahlen oder Daten	Einzelner Wert für jede Zeile. Zum Hinzufügen von Werten, verwenden Sie den Operator ODER und fügen eine andere Zeile hinzu.	Zeigt Datensätze an, die den genauen Werten entsprechen.
Größer als	Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, deren Wert größer als der eingegebene Wert ist.
Kleiner als	Zahlen oder Daten	Einzelner Wert	Ruft Datensätze ab, die einen Wert enthalten, der kleiner ist als der eingegebene Wert

Bedingung	mit	Eingabe	Ergebnis
<i>Operator</i>			
AND	Text, Zahlen oder Daten	Zwei oder mehr Bedingungen	Zeigt Datensätze an, für die alle gegebenen Bedingungen wahr sind. Beispielsweise gibt die Eingabe Abschlussdatum > 10/01/2003 UND Umsatz > 500000 Datensätze zurück, die <i>beiden</i> Kriterien entsprechen.
OR	Text, Zahlen oder Daten	Beliebige Bedingung	Zeigt Datensätze an, für die mindestens eine Bedingung wahr ist. Beispielsweise gibt die Eingabe von Branche = Energie ODER Rechnungsadresse - Bundesland=CA Datensätze zurück, die <i>entweder</i> dem einen oder dem anderen Kriterium entsprechen.

Info über Filterwerte

Wenn Sie nach Datensätzen suchen, müssen Sie je nach ausgewählter Filterbedingung einen Filterwert eingeben.

Befolgen Sie die folgenden Richtlinien bei der Eingabe von Filterwerten für eine Suche:

- Verwenden Sie Kommas, um Werte in einer Liste von Werten mit folgenden Bedingungen zu trennen:

- Enthält alle Werte
- Enthält mindestens einen Wert
- Enthält keinen der Werte

- Verwenden Sie kein Komma innerhalb eines Wertes mit folgenden Bedingungen.

- Enthält alle Werte
- Enthält mindestens einen Wert
- Enthält keinen der Werte

Kommas werden als Trennzeichen in der Liste von Werten verwendet und können daher nicht innerhalb von Werten verwendet werden. Wenn die Werte für den Filter Kommas enthalten, verwenden Sie eine Kombination anderer Bedingungen, um den gewünschten Filter zu erstellen.

- Verwenden Sie für numerische Werte keine Kommas, um Werte in Tausendern anzugeben.
- Sie können Wortteile mit der Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwenden. Bei der Verwendung von Wortteilen mit anderen Bedingungen werden jedoch nicht die gewünschten Datensätze zurückgegeben.

HINWEIS: Dieses Verhalten bezieht sich auf gefilterte Listen, in denen die Bedingung "Enthält mindestens einen Wert" verwendet wird, nicht auf andere Bereiche in Oracle CRM On Demand.

- Daten sollten in dem für Ihr Unternehmen üblichen Format eingegeben werden, die Jahresangabe sollte jedoch vierstellig sein, wie z.B. 2003.
- Bei Währungen dürfen keine Kommata oder Symbole, wie beispielsweise Dollarzeichen (\$), eingegeben werden.

Verwenden von Platzhaltern mit Filterwerten

Sie können die Platzhalterzeichen (* und ?) in Suchläufen von Text- und Telefonfeldern nur dann verwenden, wenn die Filterbedingung "Beginnt mit" lautet.

ACHTUNG: Die Verwendung des Sternchens (*) kann die Abfrage verlangsamen, wenn es bei großen Datenmengen verwendet wird.

Platzhalter können für folgende Suchtypen verwendet werden:

- Der Abschnitt "Suchkriterien eingeben" unter "Erweiterte Suche"
- Der Abschnitt "Suchkriterien eingeben" auf den Seiten "Liste erstellen" und "Liste verfeinern":
- Alpha-Suche auf Listenseiten
- Schnellsuche auf Listenseiten
- Im Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste

Bei Telefonnummerfeldern können Sie beispielsweise nach allen Telefonnummern mit einer bestimmten Ortsvorwahl suchen. Dazu klicken Sie im Popup-Fenster "Telefonnummer" auf das Telefonsymbol, geben Sie die Vorwahl und anschließend das Sternchen (*) als Platzhalter in das Feld "Tel.-Nummer" ein.

Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten

Sie können Suchläufe und Abfragen für alle Werte von Mehrfachauswahllistenfeldern durchführen. Eine *Mehrfachauswahlliste* ist eine Auswahlliste, aus der Sie mehrere Werte wählen können, wenn Sie Datensatzinformationen eingeben.

Mehrfachauswahllistenfelder werden als Spalten in den Ergebnissen der Zielsuche und in den Filterkriterien der Zielsuche unterstützt.

Die folgende Liste zeigt, wie anhand der Werte der Mehrfachauswahllistenfelder in den Filterkriterien und den Filterbedingungen festgelegt wird, welche Datensätze bei einem Suchlauf gefunden werden:

- **Enthält alle Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn alle angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmen.
- **Enthält mindestens einen Wert.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn einer der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.
- **Enthält keinen der Werte.** Ein Datensatz wird gefunden, wenn keiner der angegebenen Filterwerte mit den Mehrfachauswahllistenfeldern eines Suchdatensatzes übereinstimmt.

Informationen zur Schlüsselwortsuche

Sie können zwei Arten von Suchen in Oracle CRM On Demand verwenden: gezielte und Schlüsselwortsuchen. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welcher Suchtyp standardmäßig für Ihr Unternehmen verwendet wird, indem er auf der Seite mit dem Unternehmensprofil den Suchtyp wählt. Der empfohlene Suchtyp ist die gezielte Suche. Weitere Informationen zur gezielten Suche finden Sie unter [Informationen zur gezielten Suche](#) (auf Seite 47).

Sie können die Schlüsselwortsuche wie folgt an verschiedenen Stellen in Oracle CRM On Demand verwenden:

- **Suchabschnitt der Aktionsleiste** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste](#) (auf Seite 59).
- **Suchfenster** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist in den Suchfenstern die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. In den Suchfenstern wird nach Datensätzen gesucht, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie gerade bearbeiten. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 66).
- **Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand** Auf der Seite "Erweiterte Suche" hängt der Suchtyp folgendermaßen von den gewählten Optionen ab:
 - Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
 - Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, handelt es sich um eine gezielte Suche.

Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61).

HINWEIS: Suchvorgänge mithilfe der Schnellfilterfelder auf den Listenseiten sind immer gezielte Suchen, auch wenn die Schlüsselwortsuche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen festgelegt ist.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Schlüsselwortsuche als Suchtyp für Ihr Unternehmen wählt, wird nur ein Suchfeld im Suchabschnitt der Aktionsleiste und in den Suchfenstern angezeigt. Bei einer Stichwortsuche wird in bestimmten Feldern nach Übereinstimmungen mit dem von Ihnen in das Suchfeld eingegebenen Text gesucht. Es zeigt alle Datensätze an, in denen die von Ihnen eingegebene Textzeichenfolge in einem der durchsuchten Felder gefunden wird. Dies entspricht einer OR-Bedingung in den Standardfeldern. Beispiel: Bei einer Schlüsselwortsuche für Serviceanfrage-Datensätze wird eine Suche in den Feldern "Servicenummer" und "Thema" durchgeführt. Wenn Sie den Wert *1234* in das Suchfeld in der Aktionsleiste eingeben, werden folgende Datensätze angezeigt:

- Alle Datensätze, deren Wert im Feld "Servicenummer" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. die Serviceanforderungen Nummer 12345 und 01234.
- Alle Datensätze, bei denen der Text im Feld "Thema" die Zeichenfolge *1234* enthält, wie z.B. *Kunde hat ein Problem mit Produkt Nummer 1234 gemeldet*.

Die Schlüsselwortsuche wird von manchen Datensatztypen nicht unterstützt. Eine Liste der Datensatztypen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen, sowie weitere Informationen zu den Feldern, die bei Schlüsselwortsuchen für jeden Datensatztyp durchsucht werden, finden Sie unter [Standardsuchfelder für die Schlüsselwortsuche](#) (siehe "[Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche](#)" auf Seite 58).

Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche

Sie können die Schlüsselwortsuche wie folgt an verschiedenen Stellen in Oracle CRM On Demand verwenden:

- **Suchabschnitt der Aktionsleiste** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist im Abschnitt "Suchen" der Aktionsleiste für Ihr Unternehmen die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste](#) (auf Seite 59).
- **Suchfenster** Je nach Suchtyp, den der Unternehmensadministrator festlegt, ist in den Suchfenstern die Schlüsselwortsuche oder die gezielte Suche verfügbar. In den Suchfenstern wird nach Datensätzen gesucht, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie gerade bearbeiten. Weitere Informationen zur Suche nach Datensätzen in Suchfenstern finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 66).
- **Seite "Erweiterte Suche" in Oracle CRM On Demand** Auf der Seite "Erweiterte Suche" hängt der Suchtyp folgendermaßen von den gewählten Optionen ab:
 - Wenn Sie nach mehreren Datensätzen suchen, ist die Suche eine Schlüsselwortsuche.
 - Wenn Sie nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, handelt es sich um eine gezielte Suche.

Weitere Informationen zur erweiterten Suche finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61).

HINWEIS: Suchvorgänge in Listenseiten, die mithilfe der Schnellfilterfelder durchgeführt werden, sind immer gezielte Suchen, auch wenn die Schlüsselwortsuche als Standardsuchtyp für Ihr Unternehmen festgelegt ist.

Weitere Informationen zur Schlüsselwort- und zur gezielten Suche finden Sie unter [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 57) und [Informationen zur gezielten Suche](#) (auf Seite 47).

Alle Datensatztypen unterstützen die gezielte Suche, aber einige Datensatztypen unterstützen keine Schlüsselwortsuche. Die folgende Tabelle listet die Datensatztypen auf, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Für jeden unterstützten Datensatztyp zeigt die Tabelle die Felder an, die Oracle CRM On Demand in einer Schlüsselwortsuche durchsucht.

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
Firmen	Firmenname, Standort
Termine	Betreff
Kampagnen	Quellcode, Kampagnenname
Personen	Nachname, Vorname, E-Mail
Benutzerdefinierte Objekte 01	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 02	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Benutzerdefinierte Objekte 03	Name, Schnellsuche 1, Schnellsuche 2
Leads	Nachname, Vorname

Für diesen Datensatztyp	Diese Felder werden durchsucht
Verkaufsprojekte	Verkaufsprojektname
Produkte	Produktname, Produktkategorie, Status
Serviceanfragen	SA-Nummer, Betreff
Lösungen	Lösungs-ID, Titel
Aufgaben	Betreff
Benutzer	Nachname, Vorname, E-Mail
Spezifisch für Oracle CRM On Demand High Tech Edition und Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fonds	Fondsname, Status
Geldmittelanforderungen	Name Mittelanforderung, Status
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partner	Partnername, Standort
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Händler	Name, Standort
Fahrzeuge	FahrgestellNr.
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
MedEd-Veranstaltungen	Name, Standort
Spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Haushalte	Haushaltsname
Portfolios	Kontonummer

Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste

Im Suchabschnitt der Aktionsleiste kann nach Datensätzen gesucht werden. Bevor Sie eine neue Firma, Person usw. erstellen, sollten Sie vorher überprüfen, ob dieser Datensatz bereits vorhanden ist. Im ersten Feld des Abschnitts "Suchen" in der Aktionsleiste können Sie den zu suchenden Datensatztyp wählen. Wählen Sie "Alle", um nach allen Datensatztypen zu suchen, oder wählen Sie alternativ einen einzelnen Datensatztyp. Sie können einen Datensatztyp als Standardeinstellung für die Suche festlegen. Weitere Informationen finden Sie

unter [Festlegen eines Datensatztyps für die Standardsuche](#) (siehe "[Festlegen des Standardsuchdatensatztyps](#)" auf Seite 748).

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle und der von Ihrem Unternehmen verwendete Suchtyp bestimmen, nach welchen Datensatztypen Sie im Suchabschnitt der Aktionsleiste suchen können.

Informationen zur den verschiedenen Suchtypen

Wenn Sie einen einzelnen Datensatztyp suchen, werden die Suchergebnisse auf einer Listenseite angezeigt, und Sie können dann mit der Datensatzliste weiterarbeiten. Sie können die Liste verfeinern, indem Sie die Verwaltungsfunktionen von Oracle CRM On Demand verwenden, und Sie können die Ergebnisliste als neue Liste speichern. Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzlisten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85). Wenn Sie alle Datensatztypen suchen, wird eine Suchergebnisseite angezeigt, die einen Abschnitt für jeden bei der Suche gefundenen Datensatztyp enthält. Wenn Sie mittels textbasierter Suchfelder suchen, wird die Groß-/Kleinschreibung bei der Suche nicht beachtet, es sei denn, ein ausgegrauter Text im Eingabefeld zeigt an, dass das jeweilige Feld die Groß-/Kleinschreibung beachtet. Der ausgegraute Text verschwindet, wenn Sie in das Feld klicken.

Sie können auch die erweiterte Suchseite öffnen, auf der Sie nach verschiedenen Datensatztypen gleichzeitig sowie mittels Datumsfeldern suchen können. Die erweiterte Suche bietet auch umfassendere Filtermöglichkeiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61).

Oracle CRM On Demand unterstützt zwei Suchtypen: Gezielte Suche und Schlüsselwortsuche. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welcher Suchtyp standardmäßig für Ihr Unternehmen verwendet wird, indem er auf der Seite mit dem Unternehmensprofil den Suchtyp wählt. Im Allgemeinen bietet die gezielte Suche eine bessere Abfrageperformance. Weitere Informationen zur gezielten und zur Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Informationen zur gezielten Suche](#) (siehe "[Informationen zur Schlüsselwortsuche](#)" auf Seite 57) und [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (siehe "[Informationen zur gezielten Suche](#)" auf Seite 47).

HINWEIS: Nur bei der gezielten Suche wird möglicherweise eine Buchauswahl im Suchabschnitt der Aktionsleiste angezeigt. Mit der Buchauswahl können Sie die Suche so eingrenzen, dass nur die Datensätze gesucht werden, die zu einem bestimmten Benutzerbuch (wird normalerweise als "Benutzer" bezeichnet) oder zu einem benutzerdefinierten Buch (wird normalerweise als "Buch" bezeichnet) gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69).

Das nachfolgende Verfahren beschreibt, wie Sie in der Aktionsleiste nach einem Datensatz suchen.

So suchen Sie in der Aktionsleiste nach einem Datensatz:

- 1 Wenn die Aktionsleiste ausgeblendet ist, blenden Sie sie ein.

Weitere Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 32).

- 2 Wählen Sie in der Aktionsleiste im ersten Feld des Suchabschnitts einen Datensatztyp, oder wählen Sie "Alle", um alle für die Suche verfügbaren Datensatztypen zu durchsuchen.

HINWEIS: Wenn Sie die Option für das Durchsuchen aller Datensatztypen wählen, sind die Datensatztypen "Benutzerdefiniertes Objekt 01", "Benutzerdefiniertes Objekt 02" und "Benutzerdefiniertes Objekt 03" in der Suche enthalten, der Datensatztyp "Benutzerdefiniertes Objekt 04" und höhere Datensatztypen jedoch nicht. Das Durchsuchen aller für die Suche verfügbaren Datensatztypen ist langsamer als das Durchsuchen eines Datensatztyps.

3 Je nachdem, welche Einstellungen Sie vorgenommen haben, können Sie den Wert, nach dem gesucht werden soll, entweder in ein einzelnes Textfeld oder in mehrere Textfelder eingeben.

4 Klicken Sie auf "Los".

TIPP: Wenn eine Meldung mit dem Hinweis erscheint, dass bei Ihrer Suchanfrage eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, verwenden Sie die erweiterte Suche, um Ihre Suchkriterien weiter zu verfeinern. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61). Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulung und Support". Klicken Sie oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", um auf die Website "Schulung und Support" zuzugreifen.

5 Klicken Sie auf den Link des gewünschten Datensatzes.

Die Detailseite für den Datensatz wird geöffnet.

Verwenden der erweiterten Suche

Sie können die erweiterte Suche verwenden, um Folgendes durchzuführen:

- Gleichzeitiges Suchen nach einem oder mehreren Datensatztypen
- Nach Datensätzen suchen anhand von Datumssuchfeldern
- Suchen anhand von Filterkriterien für jedes Feld

Die auf der Seite "Erweiterte Suche" verfügbaren Abschnitte ändern sich je nachdem, ob Sie für Ihre Suche einen einzelnen Datensatztyp oder mehrere Datensatztypen gewählt haben.

Info zur erweiterten Suche nach einzelnen Datensatztypen

Eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp ähnelt einer gezielten Suche im Abschnitt "Suchen" auf der Aktionsleiste. Sie können mithilfe von mehreren Feldern nach dem Datensatztyp suchen. Mit einer erweiterten Suche können Sie jedoch auch Folgendes tun:

- Wählen Sie eines der Felder, die für Ihre Benutzerrolle als Suchfelder sichtbar sind
- Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird
- Geben Sie an, welche Felder im Suchergebnis angezeigt werden sollen

HINWEIS: In einer erweiterten Suche nach einem einzelnen Datensatztyp verwenden Sie kein Gleichheitszeichen (=) zur Suche nach genauer Übereinstimmung. Sie verwenden stattdessen die Bedingung "Gleich", um nach genauen Übereinstimmungen zu suchen.

Wenn Sie die erweiterte Suche zur Suche nach einem einzelnen Datensatztyp verwenden, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Datensatztypen und welche Felder Sie in den einzelnen Datensatztypen durchsuchen können:

- Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugewiesen ist, können Sie keine Suchkriterien für eine erweiterte Suche in diesem Datensatztyp angeben. Wenn Sie eine erweiterte Suche ohne Suchkriterien durchführen, werden alle Datensätze für den Datensatztyp zurückgegeben, den Sie mit Ihrer Benutzerrolle und Ihren Zugriffseinstellungen anzeigen dürfen.

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert hat, können Sie alle Felder durchsuchen, die im Suchlayout angezeigt werden, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert hat, können Sie nur Felder durchsuchen, die den folgenden Kriterien entsprechen:
 - Das Feld ist im Suchlayout verfügbar, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.
 - Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Benutzerrolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld zumindest in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

HINWEIS: *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

Wenn Sie mithilfe der erweiterten Suche nach einem einzelnen Datensatztyp suchen, werden die Suchergebnisse auf einer Listenseite angezeigt, und Sie können anschließend mit der Datensatzliste arbeiten. Das Ihrer Benutzerrolle zugewiesene Suchlayout bestimmt, welche Felder in der von der Suche zurückgegebenen Liste mit Datensätzen angezeigt werden. Weitere Informationen zum Verwalten von Datensatzlisten finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

Info zur erweiterten Suche nach mehreren Datensatztypen

Eine erweiterte Suche nach mehreren Datensätzen ist eine Schlüsselwortsuche. Sie können nach bestimmten oder allen Datensatztypen suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Wenn Sie mithilfe der erweiterten Suche nach mehreren Datensätzen suchen, wird die Seite "Suchergebnisse" mit verschiedenen Abschnitten für jeden einzelnen während der Suche gefundenen Datensatztyp angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie die Option "Alle Datensatztypen" aus der Liste der zu suchenden Datensatztypen auswählen, werden nur die Datensatztypen in die Suche aufgenommen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Um nach Datensatztypen zu suchen, die keine Schlüsselwortsuche unterstützen, müssen Sie jeweils einzeln nach solchen Datensatztypen suchen.

Weitere Informationen zur Arbeitsweise einer Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (auf Seite 57).

So führen Sie eine erweiterte Suche nach einem einzelnen Datensatztyp durch:

- 1 Wenn die Aktionsleiste ausgeblendet ist, blenden Sie sie ein. Weitere Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 32).
- 2 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".

3 Führen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die folgenden Schritte durch:

- a** Wählen Sie das Optionsfeld "Folgende Datensatztypen".
- b** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für den Datensatztyp, nach dem Sie suchen möchten.
- c** Stellen Sie sicher, dass die Kontrollkästchen für alle anderen Datensatztypen nicht aktiviert sind.

4 Wählen Sie im Abschnitt "Suchen in" eine der folgenden Optionen:

- Datensatzgruppe
- Buch

HINWEIS: Der Abschnitt "Suchen in" wird für Datensatztypen ohne Verantwortlichen, wie z.B. die Datensatztypen "Produkt" oder "Benutzer" nicht angezeigt. Die Option "Buch" im Abschnitt "Suchen in" ist nur verfügbar, wenn die Buchfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

5 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Datensatzgruppe" wählen, müssen Sie einen der folgenden Werte zur Bestimmung der Datensatzgruppen, nach denen Sie suchen möchten, angeben:

- **Alle anzeigbaren Datensätze.** Beinhaltet Datensätze, für die Sie entsprechend den Festlegungen Ihrer Berichtshierarchie, der Zugriffsebene Ihrer Rolle und der Zugriffsebene für freigegebene Datensätze mindestens über Anzeigerechte verfügen.
- **Alle eigenen Datensätze.**
- **Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin.** Enthält nur Datensätze in der gefilterten Liste, für die eine der folgenden Bedingungen gilt:
 - Sie sind der Verantwortliche für die Datensätze.
 - Die Datensätze wurden vom Verantwortlichen über die Teamfunktion für Sie freigegeben.
 - Die Datensätze wurden für Sie über die Gruppenzuweisungsfunktion für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios freigegeben.
- **Alle Datensätze, für die ich oder meine Delegierten verantwortlich sind.** Enthält Datensätze, für die Ihre Delegierten verantwortlich sind, falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil aktiviert wurde. Falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil nicht aktiviert wurde, umfasst diese Option nur Datensätze, für die Sie verantwortlich sind.
- **Alle Datensätze, bei denen ich oder meine Delegierten Mitglied des Teams sind.** Enthält Datensätze, bei denen Ihre Delegierten Mitglied des Teams sind, falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil aktiviert wurde. Falls "Sichtbarkeit Manager" im Unternehmensprofil nicht aktiviert wurde, umfasst diese Option nur Datensätze, bei denen Sie Mitglied des Teams sind.
- **Mein Standardbuch.** Ihre Standardeinstellung für die Buchauswahl entsprechend der Festlegung durch den Administrator Ihres Unternehmens.

6 Wenn Sie im Abschnitt "Suchen in" die Option "Buch" wählen, müssen Sie ein Buch, einen Benutzer oder einen Delegierten in der Buchauswahl angeben:

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69).

7 Aktivieren Sie im Abschnitt "Unterscheidung von Groß-/Kleinschreibung auswählen" ggf. das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung nicht beachten".

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" die Felder, für die die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden soll, blau markiert.

8 Gehen Sie im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" wie folgt vor:

a Wählen Sie ein Feld aus der Feldliste.

Die Felder werden vorab mit den Daten der Felder für die gezielte Suche für den Datensatztyp ausgefüllt.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Suchfelder grün angezeigt. Wenn zu Ihren Suchkriterien ein Feld gehört, das nicht für Suchvorgänge optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

b Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird.

Weitere Informationen zum Verwenden von Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 50).

VORSICHT: Berücksichtigen Sie bei der Eingabe der Filterwerte die unter [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 55) beschriebenen Regeln. Andernfalls finden Sie möglicherweise nicht die richtigen Datensätze.

Beispiele

Firmen: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Firmen in Kanada mit einem jährlichen Umsatz von über \$100.000.000,00 erstellen möchten, muss das Formular folgendermaßen ausgefüllt werden:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Jährlicher Umsatz	Größer als	100000000	AND
Land	Gleich	Kanada	

Leads: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Leads mit einem potenziellen Umsatz von über \$100.000,00 und den Bewertungen A oder B erstellen möchten, füllen Sie das Formular folgendermaßen aus:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Potenz. Umsatz	Größer als	100000	AND
Bewertung	Kleiner als	C	

9 Klicken Sie auf "Los".

So führen Sie eine erweiterte Suche nach mehreren Datensatztypen durch:

1 Wenn die Aktionsleiste ausgeblendet ist, blenden Sie sie ein. Weitere Informationen zum Ein- und Ausblenden der Aktionsleiste finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 32).

2 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Suchen" auf "Erweitert".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "Erweiterte Suche" die gewünschte Option wie folgt:
 - Wählen Sie die Option "Alle Datensatztypen", um nach allen Datensatztypen zu suchen, die die Schlüsselwortsuche unterstützen. Diese Abfrage ist langsamer.
 - Wählen Sie die Option "Folgende Datensatztypen", und aktivieren Sie dann das jeweilige Kontrollkästchen für die Datensatztypen, nach denen Sie suchen möchten.
- 4 Geben Sie im Feld "Schlüsselwörter" den Wert ein, nach dem gesucht werden soll, oder lassen Sie das Feld frei, um nur anhand der von Ihnen angegebenen Daten zu suchen.

HINWEIS: Im Feld "Schlüsselwörter" muss kein Platzhalter (*) für den Teil eines Wortes verwendet werden, da am Anfang und am Ende der Benutzereingabe automatisch ein Platzhalter hinzugefügt wird. Die Verwendung des Gleichheitszeichens (=) zur Suche nach genauer Übereinstimmung wird nicht unterstützt.
- 5 Geben Sie bei Bedarf den Datumsbereich ein (verwenden Sie vier Stellen für das Jahr, wie beispielsweise 2010):
 - Bei Terminen bezieht sich das Datum auf die Startzeit (Datum).
 - Bei Aufgaben bezieht sich das Datum auf das Fälligkeitsdatum.
 - Bei Verkaufsprojekten bezieht sich das Datum auf das Abschlussdatum.
 - Bei allen anderen Datensatztypen bezieht sich das Datum auf das Erstellungsdatum.

- 6 Klicken Sie auf "Los".

Die Ergebnisse für die einzelnen Datensatztypen werden angezeigt.

TIPP: Wenn eine Meldung darauf hinweist, dass Ihre Suchanforderung abgelaufen ist, sollten Sie Ihre Suchkriterien weiter einschränken und die Anforderung anschließend wiederholen. Weitere Informationen zur Optimierung von Such- und Listenanforderungen finden Sie auf der Website "Schulung und Support". Klicken Sie oben auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", um auf die Website "Schulung und Support" zuzugreifen.

Suchen von Datensätzen auf Listenseiten

Gehen Sie beim Suchen von Datensätzen auf einer Listenseite wie folgt vor.

So suchen Sie auf einer Listenseite nach einem Datensatz:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatztyps, den Sie suchen.
- 2 Wählen Sie auf der Datensätze-Homepage die gefilterte Liste, die den gesuchten Datensatz enthält.
Sie können die gewünschte Liste auch im Abschnitt "Favoritenlisten" in der Aktionsleiste aufrufen, falls die Liste dort verfügbar ist.
- 3 Auf der Listenseite können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Verwenden Sie die Alpha-Suche zum Suchen von Datensätzen.

- mit Schnellfilterfeldern nach dem Datensatz suchen
- Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

Weitere Informationen zur Alpha-Suche und zu den Schnellfilterfeldern finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 96).

- 4 Klicken Sie auf den Link des Datensatzes, den Sie bearbeiten möchten.
Die Detailseite für den Datensatz wird geöffnet.

Suche nach Datensätzen in Suchfenstern

Mit Suchfenstern können Sie nach Datensätzen suchen und diese wählen, wenn Sie sie mit dem Datensatz verknüpfen möchten, an dem Sie arbeiten. Um ein Suchfenster zu öffnen, müssen Sie in der Regel auf das Suchsymbol neben einem Feld klicken. Je nachdem, mit welchen Datensatztypen Sie arbeiten, können Sie Suchfenster auch durch Klicken auf die Option "Hinzufügen" in bestimmten zugehörigen Informationsabschnitten der Seiten mit den Datensatzdetails öffnen. Wenn darüber hinaus intelligente Zuordnungen aktiviert sind, werden die Suchfenster in bestimmten Fällen automatisch geöffnet.

HINWEIS: Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen und zu intelligenten Zuordnungen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74).

Das Aussehen und Verhalten von Suchfenstern hängt von folgenden Faktoren ab:

- **Dem für Ihr Unternehmen aktivierten Suchtyp.** Abhängig vom Suchtyp, den Ihr Unternehmensadministrator für Ihr Unternehmen festlegt (gezielte oder Schlüsselwortsuche), wirkt sich dies wie folgt auf die Suchfenster aus:
 - **Die Schlüsselwortsuche ist aktiviert:** Im Suchfenster wird ein einzelnes Textfeld angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren.
 - **Die gezielte Suche ist aktiviert:** Im Suchfenster werden Schnellfilterfelder angezeigt. Sie können Suchkriterien eingeben und durch Drücken der EINGABETASTE oder durch Klicken auf "Los" die Liste der Datensätze näher definieren. Darüber hinaus wird der Link "Erweitert" angezeigt. Dieser Link ist der [Verwendung der erweiterten Suche](#) (siehe "[Verwenden der erweiterten Suche](#)" auf Seite 61) ähnlich. Wenn Ihr Unternehmen Bücher verwendet, wird außerdem die Buchauswahl angezeigt. Mit der Buchauswahl können Sie die Suche auf die Datensätze beschränken, die zu einem bestimmten Benutzer oder Buch gehören. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69).

Der empfohlene Suchtyp ist die gezielte Suche. Weitere Informationen zur gezielten und zur Schlüsselwortsuche finden Sie unter [Informationen zur gezielten Suche](#) (siehe "[Informationen zur Schlüsselwortsuche](#)" auf Seite 57) und [Informationen zur Schlüsselwortsuche](#) (siehe "[Informationen zur gezielten Suche](#)" auf Seite 47).

- **Den Verknüpfungstyp im Suchfenster.** Suchfenster sind entweder Fenster mit einer Zuordnung, in denen Sie einen Datensatz wählen können, der dem bearbeiteten Datensatz zugeordnet werden soll, oder es handelt sich um Fenster mit mehreren Zuordnungen, in denen Sie mehrere Datensätze wählen können, die dem von Ihnen bearbeiteten Datensatz zugeordnet werden sollen.
- **Den Suchlayouts, die Ihr Unternehmensadministrator für die Datensatztypen einrichtet.** Beispiel: Sie möchten mit einem Suchfenster nach einem Firmendatensatz suchen, der mit einem

Personendatensatz verknüpft werden soll. In diesem Fall hängt das Aussehen des Suchfensters vom Suchlayout für den Firmendatensatztyp Ihrer Benutzerrolle ab.

Von Suchlayouts abhängige Suchfensterfunktionen

Die Suchlayouts, die Ihr Unternehmensadministrator einrichtet und Benutzerrollen zuweist, bestimmen das Verhalten von Suchfenstern wie folgt:

- **Schnellfilterfelder.** Wenn die gezielte Suche für Ihr Unternehmen aktiviert wurde, bestimmt das Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle wie folgt, wie Sie die Schnellfilterfelder im Suchfenster verwenden können:
 - Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, kann der Schnellfilter nicht verwendet werden.
 - Im Allgemeinen können Sie die Liste mit Datensätzen filtern, die im Suchfenster für die Felder angezeigt werden, die Ihr Unternehmensadministrator im Suchlayout als Suchfelder verfügbar gemacht hat.

Wenn die Suchkriterien für die im Suchfenster angezeigte Liste mit Datensätzen jedoch ein Feld enthalten, das nicht zu den im Suchlayout definierten Suchfeldern gehört, kann der Schnellfilter nicht verwendet werden. Beispiel: Bei der Suche nach einem Firmendatensatz möchten Sie evtl. die vordefinierte Liste "Alle Kundenfirmen" im Suchfenster durchsuchen. Das Suchfeld für die Liste "Alle Kundenfirmen" ist jedoch das Feld "Firmentyp". Falls das Feld "Firmentyp" für Ihre Rolle nicht als Suchfeld zur Verfügung steht, können Sie die Liste mit Datensätzen im Suchfenster nicht filtern. Weitere Informationen zum Wählen vordefinierter Listen mit Datensätzen im Suchfenster finden Sie im Abschnitt "Listen zum näheren Definieren von Suchvorgängen" in diesem Thema.

- **Vorausgefüllte Listen mit Datensätzen.** Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Option zum Anzeigen der Suchergebnisse beim Öffnen des Suchfensters im Suchlayout für einen Datensatztyp aktiviert, wird beim Öffnen des Suchfensters eine Liste mit Datensätzen angezeigt. Ist die Option nicht aktiviert, werden keine Datensätze angezeigt, wenn das Suchfenster geöffnet wird. Sie müssen in diesem Fall die Suchkriterien für die Suche nach dem gewünschten Datensatz angeben.
- **Kontextabhängige Listen.** Der Unternehmensadministrator kann im Suchlayout festlegen, ob kontextabhängige Listen ggf. vor oder nach den Systemlisten und benutzerdefinierten Listen im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* in der oberen linken Ecke des Suchfensters für den Datensatztyp angezeigt werden. Weitere Informationen zum Listenfeld mit dem *Datensatztyp* finden Sie im Abschnitt "Listen zum näheren Definieren von Suchvorgängen" in diesem Thema.
- **Angezeigte Spalten.** In den meisten Fällen legt das Suchlayout fest, welche Felder als Spalten in der Liste mit Datensätzen im Suchfenster angezeigt werden. Das Suchlayout hat jedoch keinen Einfluss auf einige der vorkonfigurierten Suchfenster.

Listen zum näheren Definieren von Suchvorgängen

In der oberen linken Ecke aller Suchfenster befindet sich ein Listenfeld mit dem *Datensatztyp*, in dem *Datensatztyp* für den Namen des gesuchten Datensatztyps steht. Mit diesem Feld können Sie die Suche auf eine vordefinierte Liste mit Datensätzen beschränken. Die im Suchfenster verfügbaren, vordefinierten Listen sind die gleichen Listen, die Ihnen in der Auswahlliste für Listen auf der Listenseite für den Datensatz zur Verfügung stehen. Darüber hinaus stehen je nach Datensatztyp möglicherweise eine Reihe von kontextabhängigen Listen zur Verfügung. *Kontextabhängige Listen* sind vordefinierte Gruppen von

Datensätzen, die höchstwahrscheinlich den gewünschten Datensatz enthalten. Nachfolgend sind einige kontextabhängige Listen aufgeführt, die Ihnen möglicherweise zur Verfügung stehen:

- Wenn Sie auf der Seite "Aufgabenbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Firma" wählen und das Suchfenster für das Feld "Primäre Person" öffnen, ist die Liste "Personen für zugehörige Firma" möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Aufgabenbearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Person" wählen und das Suchfenster für das Feld "Serviceanfrage" öffnen, ist die Liste mit Serviceanfragen für die zugehörige Person möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Serviceanfragebearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Person" wählen und das Suchfenster für das Feld "Finanzkonto" öffnen, ist die Liste mit Finanzkonten für die zugehörige Person möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.
- Wenn Sie auf der Seite "Lead-Bearbeitung" einen gültigen Wert im Feld "Firma" wählen und das Suchfenster für das Feld "Finanzkonto" öffnen, ist die Liste mit Finanzkonten für die zugehörige Firma möglicherweise als kontextabhängige Liste verfügbar.

Suche nach und Wählen von Datensätzen in Suchfenstern

Dieses Verfahren beschreibt, wie Sie nach einem Datensatz suchen und diesen wählen.

So suchen Sie in einem Suchfenster nach einem Datensatz und wählen diesen:

- 1 Im Suchfenster können Sie mit einer oder allen der folgenden Methoden nach Datensätzen suchen. Die Suche hängt vom Datensatztyp ab, und davon, wie Ihr Unternehmensadministrator die Suchfunktionen eingerichtet hat:
 - Wählen Sie im Suchfenster im Listenfeld mit dem *Datensatztyp* eine vordefinierte Liste, um Ihre Suche auf die Datensätze in dieser Liste zu beschränken, und klicken Sie auf "Los".
 - Filtern Sie die Liste mithilfe der Schnellfilterfelder.
 - Wenn die gezielte Suche aktiviert ist, klicken Sie auf den Link "Erweitert", um die Liste ähnlich wie unter [Verwenden der erweiterten Suche](#) (auf Seite 61) beschrieben zu filtern.
 - Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.

HINWEIS: Bei einigen Datensatztypen können Sie auch auf "Neu" klicken, um einen neuen Datensatz zu erstellen. Der neue Datensatz wird zur Liste hinzugefügt.

- 2 Wählen Sie wie folgt die gewünschten Datensätze:
 - Wenn es sich beim Suchfenster um ein Fenster mit einer Zuordnung handelt, klicken Sie auf "Auswählen", um den gewünschten Datensatz zu wählen.
 - Handelt es sich beim Suchfenster um ein Fenster mit mehreren Zuordnungen, klicken Sie für jeden der gewünschten Datensätze auf "Auswählen". Die Datensätze werden aus der Liste "Verfügbare Datensätze" in die Liste "Ausgewählte Datensätze" verschoben. Wenn Sie alle gewünschten Datensätze gewählt haben, klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Sie können im Suchfenster auf "Aktuellen Wert löschen" klicken, um bereits gewählte Informationen zu entfernen und das Feld leer zu lassen. Die Schaltfläche "Aktuellen Wert löschen" ist

jedoch nicht verfügbar, wenn intelligente Zuordnungen aktiviert wurden. Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen und zu intelligenten Zuordnungen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74).

Verwenden der Buchauswahl

Mithilfe der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf ein bestimmtes Benutzerbuch oder benutzerdefiniertes Buch beschränken. Im Kontext der Buchauswahl werden benutzerdefinierte Bücher als Bücher bezeichnet.

Die Buchauswahl wird an folgenden Stellen angezeigt:

- Im Abschnitt "Suchen" in der Aktionsleiste
- Im Suchfenster
- Im Abschnitt "Suchen in" bei erweiterten Suchläufen
- Listenseiten
- Auf der Registerkarte "Berichte" und der Registerkarte "Dashboard"

Die Buchauswahl wird nur angezeigt, wenn die beiden folgenden Bedingungen zutreffen:

- Die Option "Buchauswahl anzeigen" ist in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert.
- Der Datensatztyp wird für Bücher unterstützt.

Informationen zu den unterstützten Datensatztypen für Bücher finden Sie unter Buchverwaltung.

Mit der Buchauswahl können Sie Ihre Suchläufe auf einen bestimmten Benutzer oder ein bestimmtes Buch beschränken. Aus diesem Grund zeigt die Buchauswahl eine Hierarchie von Benutzern und eine Hierarchie von Büchern an, wobei "Alle" die oberste Hierarchieebene darstellt. Sie können jede Ebene in der Hierarchie erweitern oder reduzieren. Die meisten Mitarbeiter sehen lediglich eine Hierarchie von Benutzern, da die benutzerdefinierte Buchfunktion nicht standardmäßig aktiviert ist.

Für Berichte und Dashboards wird die Buchhierarchie nur dann angezeigt, wenn "Vollständige Sichtbarkeit" in der Einstellung "Historische Themenbereiche" des Unternehmensprofils gewählt ist.

Wenn Sie ein Buch wählen und untergeordnete Bücher für dieses Buch in der Hierarchie angezeigt werden, werden alle untergeordneten Bücher in die Suche einbezogen.

VORSICHT: Um eine optimale Leistung zu erzielen, sollten untergeordnete Bücher nur dann in die Suche einbezogen werden, wenn es unbedingt notwendig ist.

Jeder Benutzer verfügt über eine Reihe von Standardbüchern. Wenn Sie "Alle" auswählen, werden die für Sie und ggf. Ihre unterstellten Mitarbeiter zutreffenden Bücher ausgewählt.

Innerhalb der Benutzerhierarchie können Sie Benutzer auswählen, die Ihnen oder anderen Benutzern in Ihrer Organisation Zugriffsrechte zugewiesen haben.

Nachdem Sie ein Buch oder einen Benutzer gewählt und auf "OK" geklickt haben, wird der Name des Buchs oder des Benutzers in der Buchauswahl angezeigt. Das Plusymbol (+) weist darauf hin, dass die untergeordneten Elemente in der Hierarchie ebenfalls gewählt sind.

Sie können das Kontrollkästchen "Untergeordnete Elemente einbeziehen" verwenden, um die Einbeziehung untergeordneter Bücher oder unterstellter Mitarbeiter in die entsprechende Hierarchie zu steuern.

HINWEIS: Die Bücher, die bei der Erstellung von Datensätzen für aktive Partner automatisch erstellt werden, erscheinen nur in der Buchauswahl für den Datensatztyp "Partner".

Kopieren von Datensätzen

Sie können einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Dies gilt für die meisten Datensatztypen. Wenn Sie einen Datensatz kopieren, werden die Werte in bestimmten Felder im Datensatz in den neuen Datensatz kopiert. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Feldwerte in den neuen Datensatz kopiert werden. Verknüpfungen zwischen dem Datensatz, den Sie kopieren, und anderen Datensätzen werden jedoch nicht in den neuen Datensatz kopiert.

Wenn Sie einen Datensatz kopieren, können Sie die Werte, die in den neuen Datensatz kopiert werden, ändern und Werte in den Feldern hinzufügen, die keine aus dem ursprünglichen Datensatz kopierten Werte enthalten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Kopieren eines Datensatzes.

So kopieren Sie einen Datensatz

- 1 Suchen Sie den zu kopierenden Datensatz
Informationen zum Suchen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatztyp auf den Namenslink des zu kopierenden Datensatzes.
TIPP: Für viele Datensatztypen steht die Option "Kopieren" auf der Listenseite zur Verfügung. Wenn die Option verfügbar ist, wählen Sie sie, und fahren Sie mit Schritt 4 fort.
- 3 Klicken Sie auf der Detailseite für den Datensatz auf "Kopieren".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Bearbeiten" die Details für den neuen Datensatz ein.
Sie können die Werte, die aus dem ursprünglichen Datensatz kopiert wurden, bearbeiten und Werte in leere Felder eingeben.
- 5 Speichern Sie den neuen Datensatz.

Anzeigen einer Datensatzvorschau

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks eine Datensatzvorschau aufrufen. Dies ist beispielsweise in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatz-Homepages
- Datensatzlistenseiten

- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste

Abhängig von den Einstellungen für die Datensatzvorschau wird das Vorschauenfenster geöffnet, wenn Sie den Mauszeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren oder auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf dem Link eines Datensatzes platzieren. Im Vorschauenfenster wird der erste Abschnitt der Detailseite des Datensatzes angezeigt.

Die Einstellungen für die Datensatzvorschau können von jedem Benutzer auf Unternehmensebene festgelegt werden. Ihre persönlichen Einstellungen setzen die Unternehmenseinstellungen außer Kraft.

Informationen über das Einstellen Ihres Datensatzvorschaumodus finden Sie unter [Einstellen des Datensatzvorschaumodus](#) (siehe "[Einstellung des Datensatzvorschaumodus](#)" auf Seite 749). Weitere Informationen über das Einstellen des Datensatzvorschaumodus auf Unternehmensebene finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.

So zeigen Sie eine Datensatzvorschau an

- Platzieren Sie den Mauszeiger auf dem Datensatzlink.
 - Wenn als Option für die Datensatzvorschau "Zeigen Sie auf den Link" ausgewählt ist, wird das Vorschauenfenster automatisch geöffnet.
 - Wenn die Option "Auf das Vorschausymbol klicken" ausgewählt ist, wird beim Platzieren des Mauszeigers auf dem Link ein Symbol angezeigt. Klicken Sie auf das Symbol, um das Vorschauenfenster zu öffnen.

HINWEIS: Die Direktbearbeitungsfunktion und das Nachrichten-Center können nicht verwendet werden, während ein Vorschauenfenster geöffnet ist.

So schließen Sie das Datensatzvorschauenfenster

- Klicken Sie auf das X-Symbol des Vorschauenfensters oder auf die Seite hinter dem Vorschauenfenster.

HINWEIS: Wenn Sie den Mauszeiger über ein beliebiges Element der Benutzeroberfläche bewegen (ausgenommen das Vorschauenfenster, den Datensatzlink oder das Vorschausymbol) wird das Vorschauenfenster automatisch nach zwei Sekunden geschlossen.

Informationen zum Sperren von Datensätzen

Ihr Unternehmensadministrator kann für bestimmte Datensatztypen Prozesse einrichten, mit denen die Aktionen eingeschränkt werden, die Sie für einen Datensatz durchführen können, wenn ein Datensatzfeld einen bestimmten Wert aufweist. Wenn Benutzer auf diese Weise daran gehindert werden, bestimmte Aktionen durchzuführen, wird dies als *Sperren von Datensätzen* bezeichnet. Wird ein Datensatz mithilfe eines Prozesses gesperrt, können Sie die vom Prozess gesperrten Aktionen in Oracle CRM On Demand nicht durchführen. Darüber hinaus wird möglicherweise eine Fehlermeldung angezeigt, wenn Sie versuchen, die nicht zulässige Aktion durchzuführen.

Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator die Prozesse zum Sperren von Datensätzen für Ihr Unternehmen konfiguriert, können die Prozesse Benutzeraktionen wie folgt einschränken:

- **Aktionen auf Datensatzebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie folgende Aktionen für einen gesperrten Datensatz durchführen:
 - Aktualisieren des Datensatzes
 - Löschen des Datensatzes
 - Aufheben der Beziehung zwischen diesem und einem anderen Datensatz, wenn das Aufheben der Beziehung dazu führt, dass der Datensatz aus Oracle CRM On Demand gelöscht wird. Falls das Aufheben der Beziehung jedoch kein Löschen des Datensatzes aus Oracle CRM On Demand zur Folge hat, können Sie die Beziehung des Datensatzes aufheben, auch wenn Sie diesen nicht löschen können.

Beispiel: Ihr Unternehmensadministrator richtet möglicherweise einen Prozess für den Datensatztyp "Lösung" ein. Dieser Prozess verhindert, dass Sie Lösungen mit dem Status "Genehmigt" löschen, oder dass Sie Lösungen mit dem Status "Veraltet" aktualisieren usw.
- **Zugehörige Aktionen auf Datensatzebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie folgende Aktionen für Datensätze eines bestimmten zugehörigen Datensatztyps durchführen, wenn der übergeordnete Datensatz gesperrt ist:
 - Erstellen eines neuen Datensatzes mit dem zugehörigen Datensatztyp auf Basis des übergeordneten Datensatzes
 - Aktualisieren von Datensätzen mit dem zugehörigen Datensatztyp, die untergeordnete Datensätze des übergeordneten Datensatzes sind. In diesem Fall können die zugehörigen Datensätze nicht überall in Oracle CRM On Demand aktualisiert werden, wenn der übergeordnete Datensatz gesperrt ist.
 - Hinzufügen eines vorhandenen Datensatzes mit dem zugehörigen Datensatztyp zum übergeordneten Datensatz.

So wird beispielsweise verhindert, dass Sie Personendatensätze mit einer Aufgabe verknüpfen, wenn der Status der Aufgabe "Abgeschlossen" lautet.
- **Aktionen auf Feldebene.** Prozesse zum Sperren von Datensätzen können verhindern, dass Sie bestimmte Felder aktualisieren, wenn ein Datensatzfeld einen bestimmten Wert enthält. Hierbei wird der Datensatz teilweise gesperrt.

Verwendet Ihr Unternehmen beispielsweise gemeinsame Adressen, können Sie möglicherweise die Adresszeilen 1, 2 und 3 sowie die Felder für die Region, die Postleitzahl und das Land nicht aktualisieren, wenn der Status der Adresse "Validiert" lautet. Sie können jedoch weiterhin alle benutzerdefinierten Felder des Adressdatensatzes aktualisieren.

Weitere Informationen zum Einrichten von Prozessen zum Sperren von Datensätzen finden Sie unter Prozessadministration.

Aktualisieren von Datensatzdetails

In der Regel können Sie Datensatzinformationen aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche dieses Datensatzes oder der Manager des Verantwortlichen dieses Datensatzes sind oder der Verantwortliche Ihnen den Zugriff auf diesen Datensatz gewährt hat. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.

Zum Aktualisieren von Lösungsdatensätzen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" beinhalten.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Datensätze zu aktualisieren:

- Indem Sie Felder auf Listen- und Detailseiten direkt bearbeiten.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Direktbearbeitung im Unternehmensprofil aktivieren oder deaktivieren. Standardmäßig ist die Direktbearbeitung aktiviert.

HINWEIS: Wenn Sie ein Feld direkt bearbeiten, werden Sie gelegentlich aufgefordert, zu der Seite "Bearbeiten" zu navigieren, um die Bearbeitung abzuschließen. Diese Eingabeaufforderung erscheint, wenn Sie weitere Felder bearbeiten müssen oder wenn ein Geschäftsprozess mit einem Feld verknüpft ist, das Sie direkt bearbeitet haben.

- Indem Sie den Datensatz auf der Bearbeitungsseite aktualisieren.

Zum Öffnen der Bearbeitungsseite klicken Sie auf der Listenseite auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- Durch das Importieren von Datensätzen:

- Importieren von Datensatzdetails aus externen CSV-Dateien unter Verwendung des Importassistenten, sofern Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung zum persönlichen Import verfügt
- Verwendung des Oracle Data Loader On Demand-Client-Utilitys
- Verwendung von Webservices zur Synchronisierung von Datensätzen mit anderen Anwendungen

Der importierbare Datensatztyp hängt von den Berechtigungen ab, die Ihrer Benutzerrolle zugewiesen sind. Weitere Informationen zum Importieren von Datensätzen aus externen CSV-Dateien und anderen externen Quellen finden Sie unter Import- und Exporttools.

Sie können Felder auch in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten (wenn die direkte Bearbeitung aktiviert ist). Weitere Informationen über die Aktualisierung von Feldern in verknüpften Datensätzen finden Sie unter [Aktualisierung verknüpfter Datensätze von Hauptdatensätzen](#) (siehe "Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen" auf Seite 83).

HINWEIS: Die direkte Bearbeitungsfunktion kann nicht verwendet werden, während ein Vorschaufenster geöffnet ist oder während Sie das Nachrichten-Center verwenden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie von Feldern auf Listenseiten, in Abschnitten mit zugehörigen Informationen und auf Datensatzdetailseiten direkt aktualisieren. Um die direkte Aktualisierung von Feldern zu ermöglichen, muss die entsprechende Funktion aktiviert sein.

So aktualisieren Sie Felder direkt

- 1 Bewegen Sie den Zeiger auf der vollständigen Listenseite oder auf der Detailseite des Datensatzes über das Feld, das Sie aktualisieren möchten.

Auf der rechten Seite des Felds wird ein Bearbeitungssymbol angezeigt. Je nach Feldtyp werden unterschiedliche Symbole angezeigt. Auf einer Detailseite werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld keine Informationen angezeigt. Wenn Sie auf das Feld klicken, hat dies keine Auswirkungen. Auf einer vollständigen Liste werden beim Anhalten des Zeigers auf einem schreibgeschützten Feld Informationen angezeigt. Außerdem wird ein schreibgeschützter Editor für Direktbearbeitung angezeigt, wenn Sie auf das schreibgeschützte Feld klicken.

- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oder auf das Feld, um den Bearbeitungsmodus für Direktbearbeitung zu aktivieren.

Bei einigen Feldern ist es ein Unterschied, ob Sie auf die Felder oder auf das Bearbeitungssymbol klicken. Wenn Sie beispielsweise auf ein Telefonfeld klicken, zeigt das Feld einen Texteditor an und Sie können die Telefonnummer direkt eingeben. Wenn Sie auf das Bearbeitungssymbol klicken, wird ein Telefoneditor angezeigt und der Benutzer kann das Land, die Ortsvorwahl, die Telefonnummer und die Durchwahl separat eingeben.

- 3 Aktualisieren Sie den Wert des Felds.
- 4 Klicken Sie auf das grüne Häkchensymbol oder drücken Sie die Eingabetaste, um die Änderungen zu speichern.

Um die Änderungen abzubrechen, klicken Sie auf das rote X-Symbol oder drücken die ESC-Taste.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite aktualisieren.

So aktualisieren Sie Datensatzdetails auf einer Bearbeitungsseite

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf den Link "Bearbeiten" oder auf der Detailseite in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Bearbeiten" für den Datensatz.
- 2 Aktualisieren Sie die notwendigen Informationen auf der Bearbeitungsseite des Datensatzes.
- 3 Speichern Sie den Datensatz:
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Details" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Bearbeitungsseite (wo Sie einen weiteren Datensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neu".

Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz

In Oracle CRM On Demand können Sie einen Datensatz mit einem anderen verknüpfen. Durch die Verknüpfung von Datensätzen erhalten Sie anhand der angezeigten Datensätze Zugriff auf alle zugehörigen Informationen. Sie können beispielsweise eine komplette Ansicht von Kundeninformationen anzeigen, indem Sie Personen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten mit einem Firmendatensatz verknüpfen.

Durch den Link werden zugehörige Datensätze so miteinander verknüpft, dass Sie und andere Personen, die über die Zugriffsrechte für diesen Datensatz verfügen, die Informationen vollständig anzeigen können.

Informationen zu Einfachzuordnungen und Mehrfachzuordnungen

In Suchfenstern können Sie nach bestehenden Datensätzen suchen und sie wählen, um sie mit dem Datensatz zu verknüpfen, den Sie aktuell bearbeiten. Suchfenster sind Fenster mit Einfachzuordnung, in denen Sie einen einzelnen Datensatz wählen können, oder Suchfenster mit Mehrfachzuordnung, in denen Sie mehrere Datensätze wählen und mit dem aktuell bearbeiteten Datensatz verknüpfen können. Sie können z.B. Personen folgendermaßen mit einer Aufgabe verknüpfen:

- Wenn Sie eine primäre Person zur Aufgabe hinzufügen möchten, klicken Sie auf der Seite für Aufgabendetails auf das Suchsymbol im Feld "Primäre Person". In diesem Fall wird ein Suchfenster mit Einfachzuordnung geöffnet, in dem Sie eine einzelne Person als primäre Person für die Aufgabe wählen können.
- Sie können im personenbezogenen Informationsabschnitt der Seite für Aufgabendetails mehrere Personen mit einer Aufgabe verknüpfen. Klicken Sie in diesem Fall im personenbezogenen Informationsabschnitt auf die Option "Hinzufügen". Ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung wird geöffnet, in dem Sie eine oder mehrere Personen wählen und mit der Aufgabe verknüpfen können.
- Wenn Ihr Unternehmensadministrator das Feld "Person" zur Seite für Aufgabendetails hinzufügt, können Sie mehrere Personen mit der Aufgabe verknüpfen, indem Sie auf das Suchsymbol in diesem Feld klicken. Ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung wird geöffnet, in dem Sie eine oder mehr Personen wählen können. Die gewählten Personen werden im Feld "Person" und im personenbezogenen Informationsabschnitt der Seite für Aufgabendetails aufgelistet.

Intelligente Zuordnungen

Ihr Unternehmensadministrator legt fest, ob intelligente Zuordnungen beim Verknüpfen von Datensätzen zur Verfügung stehen.

HINWEIS: Intelligente Zuordnungen kommen zur Anwendung, wenn die Einfachzuordnung in Suchfenstern verfügbar ist. Wenn die Mehrfachzuordnung in Suchfenstern verfügbar ist, kommt die intelligente Zuordnung nicht zur Anwendung.

Intelligente Zuordnungen ermöglichen Ihnen, den Namen des Datensatzes, den Sie mit dem Hauptdatensatz verknüpfen möchten, teilweise oder vollständig einzugeben. Oracle CRM On Demand sucht anschließend den entsprechenden Datensatz. Wenn Sie den Datensatznamen teilweise oder vollständig eingeben und Ihre Änderungen speichern, wird die Zuordnung von Oracle CRM On Demand verarbeitet. Wenn Oracle CRM On Demand eine eindeutige Übereinstimmung findet, wird der übereinstimmende Datensatz verwendet, und Ihre Änderungen werden gespeichert. Wenn Oracle CRM On Demand keine Übereinstimmung findet oder mehrere potenzielle Übereinstimmungen gefunden werden, wird ein Suchfenster angezeigt, in dem Sie zusätzliche Suchläufe durchführen und die entsprechende Firma wählen können. Ihr Unternehmensadministrator kann die Option "Automatische Auflösung aktiviert" im Suchlayout für einen Datensatztyp aktivieren und dadurch intelligente Zuordnungen ermöglichen.

Beispiel: Beim Verknüpfen einer Firma mit einer Aufgabe können Sie einen Firmennamen in das Feld "Firma" auf der Seite für Aufgabendetails eingeben. Wenn Sie Ihre Änderungen speichern, sucht Oracle CRM On Demand nach übereinstimmenden Firmen. Wenn Oracle CRM On Demand eine eindeutige Übereinstimmung findet, wird die entsprechende Firma verwendet. Wenn Oracle CRM On Demand keine eindeutige Übereinstimmung oder mehrere potenziell übereinstimmende Firmen findet, wird ein Suchfenster geöffnet. Im Suchfenster können Sie weitere Suchvorgänge ausführen und die entsprechende Firma wählen.

Wenn die Option für intelligente Zuordnungen nicht aktiviert ist oder der Name des Datensatzes, den Sie mit dem in Bearbeitung befindlichen Datensatz verknüpfen möchten, nicht bekannt ist, müssen Sie auf das Suchsymbol neben einem Feld klicken, um das Suchfenster zu öffnen. Im Suchfenster können Sie nach dem Datensatz suchen, den Sie mit dem in Bearbeitung befindlichen Datensatz verknüpfen möchten.

Vorab gefüllte Suchfenster

Je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator das Suchlayout für einen Datensatztyp für Ihre Benutzerrolle konfiguriert hat, wird das Suchfenster für diesen Datensatztyp möglicherweise mit Datensätzen vorab gefüllt, wenn das Fenster geöffnet wird. Wenn das Suchfenster nicht vorab mit Datensätzen gefüllt wird, müssen Sie

die Liste wählen, nach der Sie im Suchfenster suchen möchten, und auf "Los" klicken, um die Datensätze in der Liste anzuzeigen. Weitere Informationen zu Suchfenstern und ihrer Verwendung finden Sie unter [Suche nach Datensätzen in Suchfenstern](#) (auf Seite 66).

Neue und bestehende Datensätze verknüpfen

Je nach Datensatztypen, die Sie bearbeiten, können Sie auf den Seiten für Datensatzdetails Folgendes ausführen:

- Bestehende Datensätze mit dem Hauptdatensatz verknüpfen.
- Neue Datensätze erstellen, die automatisch mit dem Hauptdatensatz verknüpft sind.

Neue Datensätze werden der Datenbank in dem Moment hinzugefügt, da sie mit dem ausgewählten Datensatz verknüpft werden. So wird beispielsweise eine auf der Seite "Lead-Details" erstellte Aktivität mit dem Lead verknüpft und anschließend auf den Aktivitätsseiten angezeigt.

HINWEIS: Sie können einige Felder auch in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten, wenn die direkte Bearbeitung aktiviert ist. Weitere Informationen zu diesem Thema finden Sie unter [Aktualisierung verknüpfter Datensätze von Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 83).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen oder mehrere Datensätze mit dem gewählten Datensatz im zugehörigen Informationsabschnitt der Detailseite des Datensatzes verknüpfen.

So verknüpfen Sie einen vorhandenen Datensatz mit dem ausgewählten Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite für Datensatzdetails mit der Bildlaufleiste zum zugehörigen Informationsabschnitt, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

Je nach Datensatztypen, die Sie verknüpfen, wird ein Suchfenster mit Mehrfachzuordnung oder eine Listenseite geöffnet.

- 3 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie im Suchfenster mit Mehrfachzuordnung bei jedem Datensatz, den Sie mit dem Hauptdatensatz verknüpfen möchten, auf "Wählen" und anschließend auf "OK".
- Klicken Sie auf der Listenseite auf das Suchsymbol neben dem Feld, um das Suchfenster zu öffnen, und klicken Sie anschließend auf "Wählen", um den gewünschten Datensatz mit dem Hauptdatensatz zu verknüpfen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein neuer Datensatz erstellt und mit dem gewählten Datensatz verknüpft wird.

HINWEIS: Je nach Datensatztypen, die Sie bearbeiten, können Sie mit dem gewählten Datensatz möglicherweise keinen neuen, verknüpften Datensatz erstellen.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz und verknüpfen diesen mit dem ausgewählten Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite für Datensatzdetails mit der Bildlaufleiste zum zugehörigen Informationsabschnitt, und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: In einigen Fällen ist die Schaltfläche "Neu" im zugehörigen Informationsabschnitt nicht verfügbar. Klicken Sie stattdessen im Suchfenster auf die Schaltfläche "Hinzufügen" und anschließend auf "Neu", um das Formular zu öffnen, in dem Sie den neuen Datensatz erstellen können.

- 3 Erstellen Sie auf der Bearbeitungsseite einen neuen Datensatz, und speichern Sie ihn.

Der neue Datensatz wird automatisch mit dem Hauptdatensatz verknüpft.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz aus dem zugehörigen Informationsabschnitt der Seite für Datensatzdetails entfernen oder löschen.

So entfernen oder löschen Sie einen verknüpften Datensatz

- 1 Wählen Sie den Hauptdatensatz aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite für Datensatzdetails mit der Bildlaufleiste zum zugehörigen Informationsabschnitt.

- 3 Wählen Sie in der Zeile mit dem zu entfernenden oder zu löschenden Datensatz eine der folgenden Optionen aus dem Menü für den Datensatz:

- **Entfernen.** Mit dieser Option wird die Zuordnung der Datensätze rückgängig gemacht, ohne einen Datensatz zu löschen.
- **Löschen.** Mit dieser Option wird der verknüpfte Datensatz gelöscht. Ein gelöschter Datensatz wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen unwiderruflich aus der Datenbank gelöscht.

HINWEIS: Wenn Suchfenster mit Mehrfachzuordnung verfügbar sind, können Sie auch verknüpfte Datensätze entfernen, indem Sie im Suchfenster jeweils auf "Entfernen" klicken.

Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind

Die folgende Tabelle zeigt einige Beispiele für Datensatztypen, die Sie mit anderen Datensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpfen werden können. Die Informationsspalte enthält Anweisungen dazu, wie der Datensatztyp von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus verknüpft wird.

Die Datensatztypen, die Sie mit dem von Ihnen gewählten Datensatz verknüpfen können, sind von dem Datensatztyp abhängig, mit dem Sie arbeiten, sowie von der Anpassung, die Sie oder Ihre Manager für Oracle

CRM On Demand vorgenommen haben. Wenn Sie außerdem mit einer bestimmten Edition von Oracle CRM On Demand arbeiten, wie z.B. Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management oder einer branchenspezifischen Edition von Oracle CRM On Demand, können Sie zusätzliche Datensatztypen verknüpfen.

Datensatztyp	Informationen
Firma	<p>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Firmen" auf den Detailseiten für Personendatensätze verfügbar. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</p> <p>Um eine bestehende Firma mit einer Person zu verknüpfen und die Rolle der Firma für diese Person zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Wählen Sie auf der Seite "Firma hinzufügen" eine Firma, legen Sie ihre Rolle für diese Person fest, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Firma, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Firmenfelder (auf Seite 233).</p> <p>Wenn für die Firma mehrere Rollen festgelegt sind, klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Rollen bearbeiten", wählen die Rollen und speichern den Datensatz.</p>
Firmenpartner	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Firmenpartner" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt. Dieser Abschnitt muss dem Layout unter Umständen hinzugefügt werden:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 226).</p>
Firmenbeziehungen	Siehe Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen (auf Seite 222).
Firmenteam	Siehe Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).
Kampagnen	<p>Nur von Personendatensätzen:</p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Kampagne auf "Hinzufügen", wählen die Kampagne aus und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Kampagnenfelder (auf Seite 183).</p>
Mitbewerber	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Mitbewerber" auf den Detailseiten der Firmen- und Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber für diesen Datensatz zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern</p>

Datensatztyp	Informationen
	<p>von Firmen (auf Seite 226).</p>
Personen	<p>In der Standardanwendung ist der Abschnitt "Personen" für Aktivitätsdatensätze (Aufgaben und Termine) verfügbar. Sie müssen diesen unter Umständen dem Layout hinzufügen:</p> <p>Zum Verknüpfen der primären Kontaktperson klicken Sie auf "Bearbeiten" und verknüpfen die Person. Zum Verknüpfen weiterer Personen mit der Aktivität blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Personen", klicken auf "Hinzufügen" und verknüpfen die Personendatensätze.</p> <p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Firmendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz.</p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person zu verknüpfen. Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" eine Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 250).</p> <p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Personen" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine vorhandene Person mit Ihrem Verkaufsprojektdatensatz zu verknüpfen. Wählen Sie im Personenlistenformular eine Person, definieren Sie die Kaufrolle der Person, und klicken Sie auf "Speichern". Wenn die Person, die Sie hinzufügen möchten, nicht vorhanden ist, können Sie sie hinzufügen, indem Sie im Suchfenster auf "Neu" klicken. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 250).</p> <p>Sie müssen eine Kaufrolle wählen, um die Zuständigkeiten der Person innerhalb eines Unternehmens sowie den Einfluss der Person auf Kaufentscheidungen anzuzeigen. Die Kaufrolle ist wichtig für die Analyse von Schlüsselrollen und für das Verständnis des Umfelds für die Verkaufspolitik.</p> <p>HINWEIS: Sie können dieselbe Person mit mehreren Verkaufsprojekten verknüpfen oder mehrere Personen mit demselben Verkaufsprojekt verknüpfen.</p>

Datensatztyp	Informationen
Personenbeziehungen	Siehe Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen (auf Seite 245).
Personenteam	<p>Nur von Personendatensätzen:</p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf den Personendatensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Personenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen und die Zugriffsberechtigungen des Benutzers für den Datensatz (im Feld "Personenzugriff"), und speichern Sie die Änderungen. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).</p>
Leads	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Leads" auf den Detailseiten für Kampagnendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Leads klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Lead bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Lead-Felder (auf Seite 202).</p>
Notizen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Notizen" auf den Detailseiten für Datensatztypen angezeigt, die die Notizenfunktion unterstützen:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Notiz klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Notiz" des Datensatzes ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Hinzufügen von Notizen (auf Seite 109).</p>
Offene Aktivitäten	<p>In der Standardanwendung wird dieser Abschnitt auf den Detailseiten der meisten Datensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen eines neuen Termins oder einer neuen Aufgabe klicken Sie in der Titelleiste auf "Neuer Termin" oder "Neue Aufgabe". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Aktivitätsfelder (auf Seite 170).</p> <p>Sie können mehrere Aktivitäten mit dem ausgewählten Datensatz verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.</p> <p>Benutzer, die berechtigt sind, den gewählten Datensatz anzuzeigen, können auch die mit dem Datensatz verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind bzw. die anderen Personen zugewiesen wurden. Weitere Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter Arbeiten mit Aktivitätslisten (auf Seite 148).</p>

Datensatztyp	Informationen
Verkaufsprojekte	<p>Klicken Sie zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen in das Formular "Verkaufsprojekt bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verkaufsprojektfelder. (siehe "Verkaufsprojektfelder" auf Seite 275)</p> <p>HINWEIS: Konvertieren Sie zum Verknüpfen eines Verkaufsprojekts mit einem Lead den Lead, der der Kampagne zugeordnet ist, in ein Verkaufsprojekt. Weitere Informationen finden Sie unter Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 197).</p>
Verkaufsprojektpartner	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" auf den Detailseiten für Verkaufsprojektdatensätze angezeigt:</p> <p>Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner für diesen Datensatz zu verfolgen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Verkaufsprojekten (siehe "Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte" auf Seite 261).</p>
Empfehlung	Siehe Hinzufügen von Empfehlungen (auf Seite 247).
Verwandte Lösungen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Verwandte Lösungen" auf den Detailseiten für Lösungsdatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie zum Hinzufügen einer Lösung auf "Lösung hinzufügen", und wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Lösung. Sie können beliebig viele Lösungen hinzufügen. Möglicherweise möchten Sie Lösungen miteinander verknüpfen, wenn diese verwandte Informationen gemeinsam nutzen oder mit einem verwandten Thema in Zusammenhang stehen. Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Lösung auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.</p> <p>HINWEIS: Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie verknüpfte Serviceanfragen prüfen. Verknüpfen müssen Sie sie jedoch auf der Seite "Serviceanfragedetails".</p>
Serviceanfragen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Serviceanfragen" auf den Detailseiten für Firmen- und Personendatensätze angezeigt:</p> <p>Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Serviceanfrage bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Serviceanfragefelder (auf Seite 349).</p>

Datensatztyp	Informationen
Lösungen	<p>In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Lösungen" auf den Detailseiten für Serviceanfragedatensätze angezeigt:</p> <p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer Lösung auf "Hinzufügen". Im Suchfenster können Sie auf den Link "Lösungs-ID" klicken, um eine vorhandene Lösung zu verknüpfen. Sie können auch auf "Neu" klicken, um eine neue Lösung zu erstellen. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Lösungsfelder (auf Seite 359).</p> <p>TIPP: Prüfen Sie vor dem Erstellen neuer Lösungen die Seite "Lösungsliste", um sicherzustellen, dass die Lösung nicht auf die Veröffentlichung durch Ihren Manager wartet. Im Suchfenster werden nur Lösungen angezeigt, die als "Veröffentlicht" mit dem Status "Genehmigt" gekennzeichnet sind.</p>
Team	<p>Der Abschnitt "Team" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Team" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</p> <p>Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" den Namen des Benutzers.</p> <p>HINWEIS: Wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt), werden die Gruppenmitglieder automatisch im Abschnitt "Teambezogene Informationen" angezeigt.</p> <p>Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).</p>
Benutzer	<p>Der Abschnitt "Benutzer" wird nicht standardmäßig auf jeder Detailseite des Datensatzes in der Standardanwendung angezeigt. Der Unternehmensadministrator kann den Abschnitt "Benutzer" jedoch bestimmten Datensatztypen hinzufügen:</p> <p>Um einen anderen Mitarbeiter zu verfolgen, der an einer Aufgabe beteiligt ist, klicken Sie im Abschnitt "Benutzer" der Seite "Aufgabendetails" auf "Hinzufügen". Wählen Sie den Benutzer aus dem Suchfenster.</p> <p>HINWEIS: Im Gegensatz zur Team-Funktion werden die Gruppenmitglieder nicht automatisch im Abschnitt "Benutzerbezogene Informationen" angezeigt, wenn der Verantwortliche des Datensatzes zu einer Gruppe gehört (vom Unternehmensadministrator festgelegt). Die Benutzerliste hat keine Auswirkungen auf die Sichtbarkeit von Datensätzen. Sie wird ausschließlich zur Nachverfolgung verwendet.</p>

Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen

Um Felder in einem verknüpften Datensatz anhand des Hauptdatensatzes zu aktualisieren, gehen Sie wie folgt vor:

- Bearbeiten Sie die Felder im verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes (wenn die Direktbearbeitung aktiviert ist).

In den meisten Fällen können Sie Felder in verknüpften Datensätzen auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeiten. Die folgenden Feldtypen in verknüpften Datensätzen können jedoch nicht auf der Detailseite des Hauptdatensatzes bearbeitet werden:

- Felder, die nicht auf der Detailseite des verknüpften Datensatzes angezeigt werden
- Berechnete Felder, z.B. "Vollständiger Name"
- Schreibgeschützte Felder auf der Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes

Wenn derselbe verknüpfte Datensatz für mehrere Hauptdatensätze angezeigt wird, können die Felder, die Teil der Beziehung sind, ebenfalls bearbeitet werden. Die Felder, die direkt zum verknüpften Datensatz gehören, können jedoch nicht bearbeitet werden. Beispiel: In der verknüpften Liste des Firmenteams für einen Firmendatensatz kann das Feld "Teamrolle" bearbeitet werden, weil das Feld Teil der Beziehung zwischen der Firma und dem Teammitglied ist. Die Felder "Nachname" und "Vorname" können dagegen nicht bearbeitet werden, weil sie zum Benutzerdatensatz (des Teammitglieds) gehören.

- Öffnen Sie die Bearbeitungsseite des verknüpften Datensatzes von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus, und aktualisieren Sie die Felder auf dieser Seite.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes aktualisieren.

So aktualisieren Sie einen verknüpften Datensatz auf der Detailseite des Hauptdatensatzes

- Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt, und bearbeiten Sie die Felder wie gewünscht.

HINWEIS: Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen, und bearbeiten Sie die Datensatzfelder auf der Listenseite.

Weitere Informationen zur Direktbearbeitung von Feldern finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus öffnen.

So öffnen Sie einen verknüpften Datensatz von der Detailseite des Hauptdatensatzes aus

- 1 Blättern Sie auf der Detailseite des Hauptdatensatzes nach unten zum gewünschten Abschnitt.

- 2 Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" des Datensatzes (sofern vorhanden), oder auf den Namenslink des verknüpften Datensatzes.

HINWEIS: Wenn der zu bearbeitende Datensatz nicht auf der Seite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um alle verknüpften Datensätze dieses Typs anzuzeigen.

- 3 Aktualisieren Sie auf der Bearbeitungs- oder Detailseite des verknüpften Datensatzes, die daraufhin geöffnet wird, die Datensatzdetails.

Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensatzdetails finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Die Seite "Favoritendatensätze"

Auf der Seite "Favoritendatensätze" werden Ihre Favoritendatensätze angezeigt. Sie können die Seite "Favoritendatensätze" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" der Aktionsleiste auf "Ganze Liste anzeigen" klicken. Unter "Favoriten" können maximal 100 Datensätze angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn Ihre Favoriten bereits 100 Datensätze enthalten, und wenn Sie einen weiteren Datensatz hinzufügen, wird der älteste Datensatz in den Favoriten gelöscht, damit der neue hinzugefügt werden kann.

Mit der Seite "Favoritendatensätze" können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle angezeigt werden.

Aktion	Vorgehensweise
ändern der Reihenfolge von Datensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritendatensätze" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Datensätze wie gewünscht. Anschließend werden die Datensätze in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritendatensätze" angezeigt.
Löschen eines Datensatzes aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Löschen".
Anzeigen der Details eines Datensatzes	Klicken Sie auf den Namen des Datensatzes, um die Detailseite für den Datensatz anzuzeigen.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Arbeiten mit Listen

Bei einer Vielzahl von Datensätzen können Sie die Anzahl der angezeigten Datensätze einschränken, indem Sie gefilterte Listen erstellen. Eine gefilterte Liste zeigt eine Untergruppe von Datensätzen an, die den Kriterien der Liste entsprechen.

Oracle CRM On Demand stellt Listen mit Standardfiltern für viele Datensatztypen zur Verfügung. Diese sind auf der Homepage des Datensatzes enthalten. Benutzerdefinierte Listen, die von Ihnen oder Ihren Managern erstellt wurden, werden diesem Listenabschnitt hinzugefügt.

Wenn Sie eine gefilterte Liste wählen, wird eine Liste der Datensätze, die den Listenkriterien entsprechen, auf der Listenseite des Datensatzes angezeigt. Sie können jeweils die ersten 5, 10, 25, 50, 75 oder 100 Datensätze auf einer Seite anzeigen. Die von Ihnen gewählte Option wird in den Listenseiten für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie wieder ändern. Wenn Sie eine Liste durchsuchen, wird der Datensatz, auf dem sich Ihr Mauszeiger befindet, durch eine Änderung der Hintergrundfarbe hervorgehoben.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand kann nur ein Sortierverfahren verwenden, um die Sortierreihenfolge in Listen festzulegen. Das Sortierverfahren soll das bestmögliche Ergebnis für alle Sprachen bieten. Es kann jedoch vorkommen, dass manche Buchstaben in einigen Sprachen in der falschen Reihenfolge angezeigt werden.

Was geschieht, wenn mehr als eine Seite mit Datensätzen vorliegt?

Wenn die Liste mehr Datensätze enthält, als auf der Seite angezeigt werden können, geschieht Folgendes:

- Oben oder unten auf der Listenseite können Sie auf Navigationssymbole klicken, um zur nächsten, zur vorherigen, zur ersten oder zur letzten Seite der Liste zu gelangen.
- Die letzte Seite der Liste zeigt eine volle Seite mit Datensätzen. Die Anzahl der auf dieser letzten Seite angezeigten Datensätze wird von der Anzahl der Datensätze bestimmt, die Ihren Angaben zufolge auf einer Listenseite angezeigt werden sollen. Als Folge davon können einige Datensätze, die auf der letzten Seite der Liste angezeigt werden, auch auf der vorletzten Seite erscheinen.

Angenommen, eine Liste hat insgesamt 40 Datensätze, und Sie haben festgelegt, dass 25 Datensätze auf Ihrer Listenseite angezeigt werden. Die Datensätze werden über zwei Listenseiten hinweg angezeigt. Die erste Seite der Liste zeigt die ersten 25 Datensätze an, während auf der letzten Seite der Liste die letzten 25 Datensätze der Liste zu sehen sind. In diesem Beispiel werden 10 Listendatensätze sowohl auf der ersten als auch auf der letzten Seite der Liste angezeigt.

Aufgaben, die Sie auf den Seiten einer Liste durchführen können

Von den Listenseiten aus können Sie folgende Schritte durchführen:

- Sortieren von Datensätzen
- Mehrere Datensätze auf einen Blick überprüfen.
- Nach einem Datensatz zum Überprüfen, Löschen oder Aktualisieren suchen.
- Die Felder direkt auf der Listenseite aktualisieren.
- Neue Datensätze erstellen.

Verwenden von benutzerdefinierten Feldern zum Sortieren von Listen

Einige benutzerdefinierte Felder können nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden, da dies Auswirkungen auf die Performance hätte. Es gelten folgende allgemeine Regeln:

- Mit den folgenden benutzerdefinierten Feldern können Sie Listen mit Datensatztypen sortieren, darunter auch den Datensatztyp für benutzerdefinierte Objekte:
 - Kontrollkästchenfelder
 - Web-Link-Felder
 - Mehrfachauswahllistenfelder

Für einen Datensatztyp können jedoch andere benutzerdefinierte Feldtypen vorhanden sein, die nicht zum Sortieren von Listen verwendet werden können.

- Für die Datensatztypen "Benutzerdefiniertes Objekt 01" bis "Benutzerdefiniertes Objekt 03" können Sie kein beliebiges benutzerdefiniertes Feld zum Sortieren von Listen verwenden.

Aktionen, die für die aufgeführten Datensätze durchgeführt werden können

Mithilfe des Menüs für die Datensatzebene (neben den einzelnen Datensatznamen) können Sie außerdem verschiedene Aktionen für die aufgelisteten Datensätze ausführen, wie z.B. folgende:

- Die Bearbeitungsseite für den Datensatz öffnen (durch Auswahl der Option "Bearbeiten"). Auf dieser Seite können Sie alle Felder des Datensatzes bearbeiten.
- Einen neuen Datensatz erstellen, indem Sie einen vorhandenen Datensatz kopieren. Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Feldwerte automatisch in den neuen Datensatz kopiert werden.
- Einen Datensatz löschen.

Sie können weitere Filtervorgänge für die Liste ausführen, wenn sich zu viele Datensätze auf der Seite befinden. Weitere Informationen zum schnellen Filtern Ihrer Listen finden Sie unter [Filtern von Listen](#) (auf Seite 96). Sie können auch die Liste den Favoritenlisten hinzufügen, indem Sie in der Aktionsleiste auf das Favoritensymbol klicken.

Jede gefilterte Liste bezieht sich auf einen bestimmten Datensatztyp, wie z.B. "Verkaufsprojekte" oder "Firmen". Alle Mitarbeiter können gefilterte Listen zur eigenen Verwendung erstellen. Zur Erstellung von öffentlichen Listen, die allen Mitarbeitern zur Verfügung stehen, muss Ihnen jedoch die entsprechende Rolle zugewiesen sein.

HINWEIS: Eine von Ihnen oder Ihren Managern erstellte Liste wird nur in der Sprache angezeigt, in der sie erstellt wurde. Wenn Sie zu einer anderen Sprache wechseln, wird die Liste nicht zu den Listen in den anderen von der Anwendung unterstützten Listen hinzugefügt. Nur die standardmäßig gefilterten Listen werden in allen Sprachen angezeigt. Wenn ein Manager aus Italien beispielsweise eine neue Liste erstellt und einige Mitarbeiter seines Teams die spanische Version des Produkts verwenden, wird ihnen die neu erstellte Liste nicht angezeigt.

Info zur Erstellung von Lesezeichen für Listenseiten

In den meisten Listen nutzen die Seiten der Liste dieselbe URL. Wenn Sie ein Lesezeichen für eine Seite innerhalb der Liste erstellen, öffnet das Lesezeichen daher die Liste immer auf der Seite, die geöffnet wurde,

als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben (dies ist normalerweise die erste Seite der Liste). Wenn Sie die URL aus dem Adressfeld einer Seite in der Liste kopieren und später in das Feld für die Browser-Adresse einfügen, wird die Liste ebenfalls auf der Seite geöffnet, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben.

Wenn Sie beispielsweise eine Liste über einen Listenlink auf der Firmenhomepage öffnen, wird die Liste auf der ersten Seite geöffnet. Wenn Sie zur dritten Seite der Liste navigieren und ein Lesezeichen für diese Seite erstellen, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der ersten Seite (also auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste zugegriffen haben).

HINWEIS: Wenn Sie ein Lesezeichen für eine bestimmte Seite innerhalb einer Liste in Oracle CRM On Demand Release 18 oder früher erstellt haben, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der Seite, auf der Sie ursprünglich das Lesezeichen erstellt haben. Wenn Sie zum Beispiel ein Lesezeichen für die fünfte Seite in einer Liste in Oracle CRM On Demand Release 18 erstellt haben, dann öffnet dieses Lesezeichen die Liste auf der fünften Seite. Wenn Sie dann jedoch zur sechsten Seite in der Liste navigieren und ein neues Lesezeichen für diese Seite erstellen, öffnet das Lesezeichen die Liste auf der fünften Seite (also auf der Seite, die geöffnet wurde, als Sie zum ersten Mal auf die Liste von dem Lesezeichen aus zugegriffen haben, das Sie in Oracle CRM On Demand Release 18 erstellt haben).

Listenverwaltungsoptionen

Auf der Listenseite der meisten Datensatztypen gibt es eine Menüschnittfläche mit einigen oder allen der folgenden Optionen:

- **Stapellöschvorgang.** Löscht sämtliche Datensätze aus einer Liste (siehe [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)).
- **Batch-Buchzuweisung.** Fügt Datensätze zu einem Buch hinzu oder entfernt Datensätze aus einem Buch (siehe [Zuweisen von Datensätzen zu Büchern](#)).
- **Liste exportieren.** Exportiert eine Liste, um sie auf einem Computer zu speichern (siehe [Exportieren von Datensätzen in Listen](#) (auf Seite 100)).
- **Massenaktualisierung.** Aktualisiert eine Anzahl von Datensätzen gleichzeitig (siehe [Aktualisieren von Datensatzgruppen](#) (auf Seite 106)).
- **Massenbesuchsplanung.** Erstellt einen geplanten Besuch bei einem oder mehreren Kunden (siehe [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 158)).
- **Datensatzanzahl.** Zählt die Datensätze in einer Liste (siehe [Zählen von Datensätzen in Listen](#) (siehe ["Datensätze in Listen zählen"](#) auf Seite 100)).
- **Liste näher definieren** Verfeinert eine gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91)).
- **Listenfilter anzeigen.** Zeigt die Schlüsselinformationen für eine Liste an (siehe [Die Seite "Liste anzeigen"](#) (auf Seite 99)). Sie können diese Seite auch aufrufen, indem Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf "Anzeigen" klicken.
- **Listen verwalten.** Verwaltet die Listen für einen Datensatztyp (siehe [Die Seite "Listen verwalten"](#) (auf Seite 98)).
- **Neue Liste erstellen.** Erstellt eine neue gefilterte Liste (siehe [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91)).

- **Liste speichern.** Speichert eine Liste. Wenn Sie auf "Liste speichern" klicken, gelangen Sie direkt zu einer Seite mit Speicheroptionen.

Zugreifen auf Listenverwaltungsoptionen

Die Navigation zu den Listenverwaltungsoptionen ist je nach Datensatztyp unterschiedlich, wie die nachfolgende Tabelle zeigt:

Datensatztyp	Schritte
Hauptdatensatztypen (auf Registerkarten)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes. 2 Klicken Sie im Abschnitt "Listen" auf eine Liste. 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus. <p>Sie können auch die Seite "Neue Liste" wie folgt aufrufen:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte des Datensatzes. 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Liste" auf die Schaltfläche "Neu". <p>HINWEIS: Kommunikationslisten sind Listen für bestimmte Typen von Aktivitäten. Verwenden Sie deshalb die Seite "Aktivitätenliste", um weitere Kommunikationslisten zu erstellen. Kommunikationslisten sind nur dann verfügbar, wenn Ihr Unternehmen das Call Center verwendet.</p>
Aktivitäten	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender". 2 Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.
Hinweise	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Homepage". 2 Klicken Sie auf der Seite "Meine Homepage" im unteren Bereich des Abschnitts "Hinweise" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus. <p>HINWEIS: Wenn keine Hinweise vorhanden sind, wird der Link "Ganze Liste anzeigen" nicht angezeigt.</p>

Datensatztyp	Schritte
Anhänge	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Anhänge verwalten" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin". 2 Klicken Sie auf den Link "Content Management". 3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Anhänge verwalten". 4 Klicken Sie auf der Seite "Anhänge verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste erstellen".
Benutzer	<p>Nur verfügbar, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin". 2 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung". 3 Klicken Sie auf den Link "Benutzerverwaltung". 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.
Produktkategorien	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin". 2 Klicken Sie auf den Link "Content Management". 3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produktkategorien". 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.

Datensatztyp	Schritte
Produkte	<p>Diese Funktion steht nur zur Verfügung, wenn Sie über die Berechtigung "Content Management" verfügen.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den globalen Link "Admin".2 Klicken Sie auf den Link "Content Management".3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" auf den Link "Produkte".4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Menü", und wählen Sie die gewünschte Option aus.

Listen mit Standardfiltern

Eine Beschreibung der Listen mit Standardfiltern finden Sie in den jeweiligen Abschnitten über das Arbeiten mit der *Datensatztyp*-Homepage. Beispiel:

- [Arbeiten mit der Leads-Homepage](#) (auf Seite 190)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 212)
- [Arbeiten mit der Personen-Homepage](#) (auf Seite 237)
- [Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#) (auf Seite 257)
- [Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage](#) (auf Seite 343)

So öffnen Sie eine Liste

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatzes.
HINWEIS: Klicken Sie für Aktivitätslisten auf die Registerkarte "Kalender" und dann im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Ganze Liste anzeigen". Informationen zum Arbeiten mit Aktivitätslisten finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 148).
- 2 Wählen Sie auf der "Datensätze-Homepage" im Abschnitt "Listen" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

So ändern Sie die Reihenfolge von Listen, die auf einer Homepage angezeigt werden

Sie können folgendermaßen vorgehen oder auf einer Listenseite auf "Menü" klicken und "Listen verwalten" auswählen, um auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge" zuzugreifen.

So ändern Sie die Reihenfolge von Listen, die auf einer Homepage angezeigt werden

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte des Datensatzes.
- 2 Klicken Sie im unteren Teil des Abschnitts "Listen" auf den Link "Listen verwalten".
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge".
- 4 Ändern Sie in der Liste "Auf Homepage anzuzeigende Listen" die Reihenfolge der Listen mit den Pfeilen.
- 5 Klicken Sie auf "Speichern".

Die Listen werden auf der "Datensätze-Homepage" in der von Ihnen festgelegten Reihenfolge angezeigt. (Auf der Homepage werden nur die ersten zehn Listen angezeigt.)

Erstellen und Optimieren von Listen

Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen erstellen oder optimieren, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie durchsuchen können und welche Felder Sie in der Liste anzeigen können:

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert hat, können Sie alle Felder durchsuchen, die im Suchlayout angezeigt werden, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.

HINWEIS: Es wird empfohlen, dass Unternehmensadministratoren die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für die meisten Benutzerrollen nicht aktivieren. Wenn die Berechtigung nicht aktiviert ist, sind Felder, die Ihr Unternehmen nicht verwendet, auf den Suchen- und Listenseiten nicht sichtbar. Dies dient der Übersichtlichkeit und macht es für Benutzer einfacher, die Felder anzuzeigen, an denen sie am meisten interessiert sind.

- Wenn der Unternehmensadministrator die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert hat, können Sie nur Felder durchsuchen, die den folgenden Kriterien entsprechen:
 - Das Feld ist im Suchlayout verfügbar, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist.
 - Das Feld wird im Layout der Detailseite angezeigt, das Ihrer Benutzerrolle für diesen Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Benutzerrolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld zumindest in einem der dynamischen Seitenlayouts angezeigt werden.

HINWEIS: *Dynamische Layouts* sind Seitenlayouts, in denen unterschiedliche Gruppen von Feldern für unterschiedliche Datensätze desselben Datensatztyps angezeigt werden, je nach Wert der Auswahlliste, den Sie in einem bestimmten Feld in dem Datensatz wählen.

- Wenn Sie eine vorhandene Liste näher definieren, sind einige der Felder in den Suchkriterien für die Liste für Ihre Benutzerrolle möglicherweise nicht verfügbar. Diese eingeschränkten Felder sind ausgegraut und können nicht bearbeitet werden. Bevor Sie die Liste ausführen oder speichern, können Sie eingeschränkte Felder aus den Suchkriterien entfernen. Wenn Sie die Liste ausführen oder speichern, ohne die eingeschränkten Felder aus den Suchkriterien zu entfernen, entfernt Oracle CRM On Demand diese automatisch aus den Suchkriterien, bevor die Liste ausgeführt oder gespeichert wird.

Ihre Benutzerrolle legt fest, welche Felder Sie in der Liste mit Datensätzen anzeigen können.

Ihre Benutzerrolle legt außerdem wie folgt fest, welche Felder Sie in der von der Suche zurückgegebenen Liste mit Datensätzen anzeigen können:

- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie beliebige Felder wählen, die in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden sollen.
- Wenn die Berechtigung "Alle Felder in der Suche und in Listen" für Ihre Benutzerrolle nicht aktiviert ist, können Sie ein Feld, das in der Liste mit den von der Suche zurückgegebenen Datensätzen als Spalte angezeigt werden soll, nur wählen, wenn das Feld im Layout der Detailseite angezeigt wird, das Ihrer Benutzerrolle für den Datensatztyp zugewiesen ist. Wenn für Ihre Rolle dynamische Seitenlayouts definiert wurden, muss das Feld in mindestens einem der dynamischen Seitenlayouts für den Datensatztyp angezeigt werden.

Hinweis zu Beginn. Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend vornehmen. Sie sollten zuerst die Bearbeitungsseite für Datensätze öffnen, um die genauen Feldnamen und -werte zu notieren, wie sie in Oracle CRM On Demand verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Alternativ dazu können Sie die Detailseite für Datensätze drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht die Feldwerte von Dropdown-Listen.

So richten Sie eine Liste ein

- 1 Erstellen Sie eine neue Liste, oder navigieren Sie zu der Seite "Liste verfeinern", um eine vorhandene Liste anzuzeigen.

Auf der Seite "Liste" der meisten Datensatztypen befindet sich eine Schaltfläche "Menü", die die Optionen für das Erstellen einer neuen Liste oder das Verfeinern einer vorhandenen Liste enthält. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

- 2 Wählen Sie auf der Seite "Neue Liste" oder der Seite "Liste verfeinern" im Abschnitt "Suchen in" eine der folgenden Optionen:

- Datensatzgruppe
- Buch

HINWEIS: Der Abschnitt "Suchen in" wird für Datensatztypen ohne Verantwortlichen, wie z.B. die Datensatztypen "Produkt" oder "Benutzer" nicht angezeigt. Die Option "Buch" im Abschnitt "Suchen in" ist nur verfügbar, wenn die Buchfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde.

- 3 Wenn Sie die Option "Datensatzgruppe" wählen, müssen Sie einen der folgenden Werte aus der Werteliste des Datensatzgruppenfeldes wählen:
 - **Alle anzeigbaren Datensätze.** Beinhaltet Datensätze, für die Sie entsprechend den Festlegungen Ihrer Berichtshierarchie, der Zugriffsebene Ihrer Rolle und der Zugriffsebene für freigegebene Datensätze mindestens über Anzeigerechte verfügen.
 - **Alle eigenen Datensätze.**

- **Alle Datensätze, bei denen ich Teil des Teams bin.** Enthält nur Datensätze in der gefilterten Liste, für die eine der folgenden Bedingungen gilt:
 - Sie sind der Verantwortliche für die Datensätze.
 - Die Datensätze wurden vom Verantwortlichen über die Teamfunktion für Sie freigegeben.
 - Die Datensätze wurden für Sie über die Gruppenzuweisungsfunktion für Firmen, Aktivitäten, Personen, Haushalte, Verkaufsprojekte und Portfolios freigegeben.
- **Alle Datensätze, für die ich oder meine Delegierten verantwortlich sind.**
- **Alle Datensätze, bei denen ich oder meine Delegierten Mitglied des Teams sind.**
- **Mein Standardbuch.** Ihre Standardeinstellung für die Buchauswahl entsprechend der Festlegung durch den Administrator Ihres Unternehmens.

- 4 Wenn Sie die Option "Buch" wählen, müssen Sie ein Buch, einen Benutzer oder einen Delegierten in der Buchauswahl wählen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69).

- 5 Aktivieren Sie im Abschnitt "Unterscheidung von Groß-/Kleinschreibung auswählen" ggf. das Kontrollkästchen "Groß-/Kleinschreibung nicht beachten".

Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, werden im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" die Felder, für die die Groß-/Kleinschreibung nicht beachtet werden soll, blau markiert.

- 6 Gehen Sie im Abschnitt "Suchkriterien eingeben" wie folgt vor:

- a (Optional) Wenn Sie einen bestehenden Listenfilter näher definieren, der ein Suchfeld enthält, das für Ihre Benutzerrolle nicht verfügbar ist, müssen Sie das Suchfeld aus der Liste entfernen. Klicken Sie hierzu auf das X-Symbol neben der Zeile mit dem Feld.

Wenn ein Suchfeld im Listenfilter nicht als Suchfeld für Ihre Benutzerrolle verfügbar ist, ist das Feld ausgegraut. Sie können es nicht bearbeiten, und neben dem Feld wird ein X-Symbol angezeigt. Sie können die eingeschränkten Felder aus dem Listenfilter entfernen. Wenn Sie die Liste ausführen oder speichern, ohne die eingeschränkten Felder aus dem Filter zu entfernen, entfernt Oracle CRM On Demand diese automatisch aus dem Filter, bevor die Liste ausgeführt oder gespeichert wird.

- b Wählen Sie ein Feld aus der Feldliste.

Die Felder werden vorab mit den Daten der Felder für die gezielte Suche für den Datensatztyp ausgefüllt.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, das Ihrer Benutzerrolle für einen Datensatztyp zugewiesen ist, können Sie keine Suchkriterien für eine Liste mit Datensätzen dieses Datensatztyps angeben.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Suchfelder grün angezeigt. Wenn zu Ihren Suchkriterien ein Feld gehört, das nicht für Suchvorgänge optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in der folgenden Tabelle oder in Info über Länder- und Adresszuordnung angezeigte entsprechende Feld.

HINWEIS: Die in dieser Tabelle aufgeführten Felder gelten möglicherweise nicht für alle Länder oder Gebietsschemas.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresszeile 2
Etage Bezirk	Adresszeile 3
Shi/Gun	Stadt
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Region
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

- c** Geben Sie die Bedingungen, Filterwerte und Operatoren (AND, OR) ein, mit denen der Filter definiert wird.

Wenn Sie eine Liste näher definieren, sind die Felder bereits mit Kriterien ausgefüllt, die Sie näher definieren können.

Weitere Informationen zum Verwenden von Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 50).

TIPP: Um eine Liste von Serviceanfragen zu erstellen, denen kein Verantwortlicher zugeordnet ist, wählen Sie das Feld "Verantwortlichen-ID", die Filterbedingung "Gleich", und geben Sie keinen Wert an. Mit dieser Methode können Sie weitere Nulllisten erstellen.

ACHTUNG: Berücksichtigen Sie bei der Eingabe der Filterwerte die unter [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 55) beschriebenen Regeln. Andernfalls werden möglicherweise nicht die richtigen Datensätze in die Liste aufgenommen.

Beispiele

Firmen: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Firmen in Kanada mit einem jährlichen Umsatz von über \$100.000.000,00 erstellen möchten, muss das Formular folgendermaßen ausgefüllt werden:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Jährlicher Umsatz	Größer als	100000000	AND
Land	Gleich	Kanada	

Leads: Wenn Sie eine gefilterte Liste von Leads mit einem potenziellen Umsatz von über \$100.000,00 und den Bewertungen A oder B erstellen möchten, füllen Sie das Formular folgendermaßen aus:

Feld	Bedingung	Wert(e)	
Potenz. Umsatz	Größer als	100000	AND
Bewertung	Kleiner als	C	

7 Für den Abschnitt "Spalten anzeigen" und "Sortierreihenfolge":

- a** Wählen Sie die Felder, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, indem Sie Felder aus der Liste "Verfügbare Felder" in die Liste "Ausgewählte Felder" verschieben. Verwenden Sie den Nach-Oben- und Nach-Unten-Pfeile, um die Reihenfolge der ausgewählten Felder zu ändern.
- b** Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Sortieren nach" ein Standardsortierfeld und klicken Sie anschließend auf "Aufsteigend" oder "Absteigend", um eine Sortierreihenfolge auszuwählen.

Manche Felder werden zur Leistungsverbesserung beim Suchen und beim Sortieren von Listen optimiert. Diese optimierten Felder werden in der Liste der Sortierfelder mit grünem Text angezeigt. Wenn Sie ein Feld wählen, das nicht als Standardsortierfeld optimiert wurde, ist Ihre Suche möglicherweise langsamer.

HINWEIS: Sie können in diesem Schritt kein Kontrollkästchenfeld als Sortierfeld wählen. Nach Erstellen der Liste können Sie jedoch auf den Spaltenkopf klicken, um die Felder anhand der Werte im Kontrollkästchen zu sortieren.

8 (Optional) Klicken Sie auf "Ausführen", um die Ergebnisse Ihrer Suchkriterien anzuzeigen, ohne die Liste zu speichern.

Die Listenseite mit den Ergebnissen Ihrer Suchkriterien wird angezeigt. Anschließend können Sie auf die Schaltfläche "Menü" in der Titelleiste klicken und "Liste speichern" oder "Liste näher definieren" wählen, um Ihre Liste zu speichern.

9 Klicken Sie auf "Speichern" und füllen Sie die Felder im Abschnitt für Speicheroptionen aus:

Feld	Kommentar
------	-----------

Feld	Kommentar
Listenname	<p>Geben Sie einen Namen für die Liste ein (max. 50 Zeichen). Sie können beliebige Symbole oder Satzzeichen, außer Anführungsstriche (""), für Ihren Listennamen verwenden.</p> <p>Die erstellten Listen werden alphabetisch geordnet. Der jeweils wichtigste Begriff sollte am Anfang des Namens stehen.</p>
Beschreibung	Geben Sie eine Beschreibung von maximal 251 Zeichen ein.
Zugriffsrechte für Listen	<p>Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Öffentliche Listen definieren" beinhaltet, wählen Sie eine der folgenden Optionen aus:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Privat. Ermöglicht ausschließlich Ihnen die Anzeige von gefilterten Listen.■ Öffentlich. Stellt die Liste allen Mitarbeitern zur Verfügung. Öffentliche Listen werden allen Mitarbeitern Ihres Unternehmens auf der Datensatz-Homepage angezeigt.■ Rollenspezifisch. Stellt die Liste nur Benutzern mit einer bestimmten Rolle zur Verfügung.

- 1 Klicken Sie auf "Speichern und ausführen".

Die gefilterte Liste, die Sie erstellt haben, wird in der Dropdown-Liste der Titelseite dieser Seite und im Abschnitt "Listen" der "Datensätze-Homepage" angezeigt.

TIPP: Wenn eine Meldung mit dem Hinweis erscheint, dass bei Ihrer Listenanfrage eine Zeitüberschreitung aufgetreten ist, definieren Sie Ihre Listenkriterien näher, und führen Sie den Vorgang erneut durch. Weitere Informationen zum Optimieren von Suchen und Listen finden Sie auch auf der Website für das Schulungs- und Support-Center, auf die Sie über den Link "Schulung und Support" oben auf den einzelnen Seiten in Oracle CRM On Demand zugreifen können.

Filtern von Listen

Auf einer Listenseite haben Sie zwei Möglichkeiten, die Datensätze in der Liste schnell zu filtern:

- Indem Sie die Steuerelemente der Alpha-Suche zum Filtern einer bestimmten Spalte verwenden
- Verwenden der Schnellfilterfelder

Auf Listenseiten werden die Steuerelemente für die Alpha-Suche standardmäßig angezeigt. Sie können jedoch auf das Symbol zum Ein-/Ausschalten des Filters klicken, um die Schnellfilterfelder anzuzeigen. Um zu den Steuerelementen der Alpha-Suche zurückzukehren, können Sie auf das ABC-Symbol klicken. Die angezeigten Suchsteuerelemente bleiben in den unterschiedlichen Sitzungen erhalten.

Für eine erweiterte Filterung können Sie die Seite "Liste näher definieren" öffnen, indem Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Menü" und anschließend auf "Liste näher definieren" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Sie können die zu suchenden Datensätze auch beschränken, indem Sie ein Buch oder einen Benutzer über die Buchauswahl wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden der Buchauswahl](#) (auf Seite 69).

Alpha-Suche

Ein Pfeil neben einem Spaltenkopf in der Liste gibt an, dass die Spalte zum Sortieren und Filtern der Liste verwendet wird. Darüber hinaus gibt der Pfeil an, ob die Liste in aufsteigender oder absteigender Reihenfolge sortiert wird. Sie können die zum Sortieren und Filtern der Liste verwendete Spalte ändern. Klicken Sie hierzu auf den Spaltenkopf der zu verwendenden Spalte.

Mit der Alpha-Suche können Sie folgende Schritte durchführen:

- Klicken Sie auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste, um nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesem Buchstaben beginnen.
- Geben Sie Zeichen in das Textfeld ein, und klicken Sie auf "Los", um die Liste zu filtern und nur die Datensätze anzuzeigen, die mit diesen Zeichen beginnen. Sie können Platzhalter verwenden, siehe [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 55).

Bei der Alpha-Suche wird die Groß-/Kleinschreibung berücksichtigt und sie hat keine Auswirkungen auf die Suchkriterien für "Liste näher definieren".

Es kann vorkommen, dass die Alpha-Leiste nicht aktiv ist (die Zeichen sind keine Hyperlinks), da die Standardsortierreihenfolge sich auf eine Spalte bezieht, bei der die Alpha-Leiste nicht funktioniert. Auf der Seite "Gelöschte Elemente" ist die Standardsortierreihenfolge beispielsweise für die Spalte "Typ" aktiv, die nicht sortiert werden kann. Aus diesem Grund ist die Alpha-Leiste nicht aktiv. Wenn Sie jedoch auf die Kopfzeile der Spalte "Name" klicken, werden die Daten sortiert und die Alpha-Leiste anschließend aktiviert.

Schnellfilterfelder

Mit den Schnellfilterfeldern können Sie die Liste filtern, um Datensätze anzuzeigen, bei denen ein ausgewähltes Feld bestimmten Filterkriterien entspricht.

Im Abschnitt "Alle Ergebnisse anzeigen mit" der Seite mit der Liste können Sie Werte von links nach rechts in den Feldern wählen oder eingeben, um das Suchfeld, die Filterbedingung bzw. den Filterwert anzugeben (wenn für die Filterbedingung ein Wert erforderlich ist). Die in der Liste mit Filterbedingungen verfügbaren Werte variieren je nach gewähltem Suchfeld. Weitere Informationen zu verfügbaren Filterbedingungen finden Sie unter [Info über Filterbedingungen](#) (auf Seite 50).

Das Filterwertfeld ändert sich dem Feldtyp entsprechend. Beispielsweise wird ein Kalendersymbol angezeigt, wenn Sie ein Datum auswählen möchten, und ein Telefonsymbol wird angezeigt, wenn Sie eine Telefonnummer angeben möchten. Das Filterwertfeld ist verborgen, wenn kein Wert für die Filterbedingung erforderlich ist. Für Text- und Telefonfelder können Sie Platzhalter verwenden, siehe [Info über Filterwerte](#) (auf Seite 55).

Sie können ein beliebiges der Felder verwenden, die Ihr Unternehmensadministrator als Suchfelder im Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle zur Verfügung stellt, um die Liste mit Datensätzen zu filtern. Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Suchfelder im Suchlayout zur Verfügung stellt, können die Schnellfilterfelder nicht verwendet werden.

HINWEIS: Wenn die Suchkriterien für die Liste der zu filternden Datensätze ein Feld enthalten, das nicht zu den im Suchlayout für den Datensatztyp Ihrer Benutzerrolle definierten Feldern gehört, können die Schnellfilterfelder nicht verwendet werden.

Bei der Suche mit den Schnellfilterfeldern wird die Groß-/Kleinschreibung nicht berücksichtigt; diese Suche hat keine Auswirkungen auf die Suchkriterien für "Liste näher definieren".

So verwenden Sie Schnellfilterfelder zum Filtern von Listen:

- 1 Wählen Sie ein Feld aus der Dropdown-Liste rechts neben der Beschriftung "Alle Ergebnisse anzeigen mit".
- 2 Wählen Sie eine Bedingung aus der Dropdown-Liste für Filterbedingungen.
- 3 Geben Sie ggf. einen Wert in die Dropdown-Liste für Filterwerte ein.
- 4 Klicken Sie auf "Los".

Die Seite "Listen verwalten"

Die Seite "Listen verwalten" enthält die gefilterten Listen für einen bestimmten Datensatztyp: Listen, die Sie erstellt haben, Listen, die Ihre Manager für Ihren Gebrauch erstellt haben, sowie vom System bereitgestellte Listen. Sie können die Seite "Listen verwalten" aufrufen, indem Sie auf einer Listenseite mit der Schaltfläche "Menü" die Option "Listen verwalten" wählen. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

Auf dieser Seite können Sie die Aufgaben ausführen, die in der folgenden Tabelle aufgeführt werden.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen einer Liste zur Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf das Symbol "Zu Favoriten hinzufügen".
ändern der Reihenfolge der ersten zehn Listen auf der "Datensätze-Homepage" und in der Dropdown-Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Listenreihenfolge". Ändern Sie auf der Seite "Listenanzeigereihenfolge" die Reihenfolge der zehn Listen. Die Listen werden in der neuen Reihenfolge auf der "Datensätze-Homepage" und den Dropdown-Listen der Listenseiten angezeigt. HINWEIS: Listen, die in der Liste "Verfügbar" verbleiben, werden nicht als Optionen in Dropdown-Listen oder auf Homepages angezeigt.
Erstellen einer gefilterten Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste". Geben Sie auf der Seite "Neue Liste" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Liste	Klicken Sie in der Zeile der zu löschenden Liste auf den Link "Löschen". Sie können nur Listen löschen, die Sie erstellt haben.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Aktualisieren einer Liste	Klicken Sie in der Zeile der zu aktualisierenden Liste auf den Link "Bearbeiten". Dadurch wird die Seite "Liste näher definieren" angezeigt, auf der Sie die Liste aktualisieren können.

Aktion	Vorgehensweise
	HINWEIS: Sowohl die mit der Anwendung verteilten Listen mit Standardfiltern als auch die gefilterten Listen, die gesichert wurden, bevor die Aktualisierungsfunktion verfügbar wurde, können nicht verändert werden.
Anzeigen der Schlüssel- und Filterinformationen für eine Liste	Klicken Sie in der Zeile für die Liste auf den Link "Anzeigen". Daraufhin wird die Seite "Liste anzeigen" angezeigt.

Die Seite "Liste anzeigen"

Auf der Seite "Liste anzeigen" werden folgende Informationen angezeigt:

- **Schlüsselinformationen Liste.** Name und Beschreibung der Liste sowie:
 - **Zugriffsrechte für Listen.** Die Sichtbarkeit der Liste, die angibt, ob sie privat, öffentlich oder von einer Benutzerrolle abhängig ist.
 - **Suchen in.** Die Untergruppe von Datensätzen, die zum Filtern der Liste durchsucht wird.
- **Filterinformationen** Die Felder, Filterbedingungen und Filterwerte, die zum Erstellen der gefilterten Liste verwendet werden.
- **Ausgewählte Felder.** Die Felder, die in den Suchergebnissen als Spalten angezeigt werden sollen, und die Sortierreihenfolge des Felds, das als Standardsuchfeld gewählt wurde.

Sie können die Seite "Liste anzeigen" aufrufen, indem Sie "Listenfilter anzeigen" mit der Schaltfläche "Menü" auf einer Listenseite wählen. Weitere Informationen über den Zugriff auf Optionen des Listenmanagements finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

Die Seite "Favoritenlisten"

Wenn Sie im Abschnitt "Favoritenlisten" der Aktionsleiste auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken, wird die Seite "Favoritenlisten" geöffnet, die Ihre Favoritenlisten anzeigt. Unter "Favoriten" können maximal 100 Listen angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn Ihre Favoriten bereits 100 Listen enthalten, und wenn Sie eine weitere Liste hinzufügen, wird die älteste Liste in den Favoriten gelöscht, damit die neue hinzugefügt werden kann.

In der folgenden Tabelle sind die Aufgaben beschrieben, die Sie auf der Seite "Favoritenlisten" durchführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Reihenfolge von Listen	Klicken Sie in der Titelleiste "Favoritenlisten" auf die Schaltfläche "Favoriten verwalten". Ändern Sie auf der Seite "Favoriten verwalten" die Reihenfolge der Listen wie gewünscht. Anschließend werden die Listen in der neuen Reihenfolge in der Aktionsleiste und auf der Seite "Favoritenlisten" angezeigt.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen einer Liste aus der Favoritenliste	Klicken Sie in der Zeile für die zu löschende Liste auf den Link "Löschen".
Anzeigen einer Liste	Klicken Sie auf den Namen der Liste, um die Listenseite anzuzeigen, von der aus Sie mit der Liste arbeiten können.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Sie können Favoritenlisten als Web-Widget in anderen Anwendungen einbetten. Weitere Informationen finden Sie unter [Einbetten von Favoritenlisten-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#)" auf Seite 764)

Datensätze in Listen zählen

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Datensätze in einer Liste gezählt werden.

So zählen Sie Datensätze in einer Liste:

- Klicken Sie auf der Seite mit Datensatzlisten auf "Menü", und wählen Sie "Datensatzanzahl".

HINWEIS: Wenn sich in der Liste mehr als 1000 Datensätze befinden, schlägt der Zählvorgang fehl, und es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass zu viele Datensätze den Suchkriterien entsprechen. Optimieren Sie Ihre Liste, wenn diese Nachricht erscheint, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Wenn der Zählvorgang mehr als 30 Sekunden dauert, ist der Vorgang fehlgeschlagen. Versuchen Sie es später erneut, wenn dies der Fall ist, oder optimieren Sie die Liste, damit weniger Datensätze zurückgegeben werden. Weitere Informationen zum Optimieren von Listen finden Sie im Abschnitt [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Exportieren von Datensätzen in Listen

Sie können die Datensätze exportieren, die die von Ihnen in einer Liste festgelegten Kriterien erfüllen. Nachdem Oracle CRM On Demand die Liste der Datensätze exportiert hat, können Sie sie durch Herunterladen der Datei speichern.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand speichert die Exportergebnisse 72 Stunden lang. Danach müssen Sie die Liste erneut exportieren.

Sie können bis zu 250 Datensätze aus einer Liste sofort exportieren. Wenn Sie diese Option wählen, werden maximal 250 der obersten Datensätze aus der Liste (auf der Basis der aktuellen Sortierreihenfolge der Liste) exportiert. Sie können auch alle Datensätze in einer Liste exportieren. Wenn Sie alle Datensätze in einer Liste exportieren, wird Ihre Exportanforderung in die Warteschlange eingereicht und als Batch Job ausgeführt.

Um Datensätze aus einer Liste exportieren zu können, muss die Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" oder "Liste - Angezeigte Felder exportieren" enthalten. Wenn Sie eine Liste mit Datensätzen exportieren, bestimmt Ihre Benutzerrolle wie folgt, welche Felder Sie exportieren können:

- Wenn die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, können Sie wählen, ob alle Felder in den Datensätzen oder nur die Felder exportiert werden sollen, die in Ihrer Liste angezeigt werden.
- Wenn die Berechtigung "Liste - Angezeigte Felder exportieren" für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" hingegen nicht, können Sie nur die Felder exportieren, die in Ihrer Liste angezeigt werden.

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren von bis zu 250 Datensätzen in einer Liste.

So exportieren Sie bis zu 250 Datensätze in einer Liste

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2 Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu exportierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.
TIPP: Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.
- 3 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 4 Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:
 - Wählen Sie im Abschnitt "Exporttyp" die Option "Sofortiger Export".
 - Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.
HINWEIS: Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.
- 5 Klicken Sie auf "Exportieren".
- 6 Klicken Sie zum Herunterladen der Datei auf "Download".

Das folgende Verfahren beschreibt das Exportieren aller Datensätze in einer Liste.

So exportieren Sie alle Datensätze in einer Liste

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie exportieren möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Listenseite für den Datensatz auf "Menü", und wählen Sie "Liste exportieren".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Liste exportieren" wie folgt vor:
 - Wählen Sie im Abschnitt "Exporttyp" die Option "Export mit Warteschlange".

- Wählen Sie in den Abschnitten "Zu exportierende Felder" und "Feldtrennzeichen" die gewünschten Optionen.

HINWEIS: Der Abschnitt "Zu exportierende Felder" ist nur verfügbar, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Liste - Alle Felder exportieren" enthält.

- 4 Klicken Sie auf "Exportieren".

Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" wird angezeigt.

- 5 Wenn sich die Exportanforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" der Seite befindet, klicken Sie auf "Aktualisieren", um festzustellen, ob Ihre Aktualisierungsanforderung abgeschlossen ist.
- 6 Wenn sich Ihre Exportanforderung im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" befindet, klicken Sie auf den Link "Liste" oder "Datensatztyp", um die Seite "Exportanforderungsdetails anzeigen" zu öffnen.
- 7 Wählen Sie im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" in der Zeile mit der herunterzuladenden ZIP-Datei die Option "Download" aus dem Menü auf Datensatzebene.

Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatztyp.

Die ZIP-Dateien der Listen, die als in der Warteschlange befindliche Anforderungen exportiert werden, stehen 72 Stunden nach Abschluss der Exportanforderung auf der Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" zur Verfügung. Weitere Informationen zur Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" und über den Zugriff auf die ZIP-Dateien finden Sie unter [Anzeigen von Exportanforderungen](#) (auf Seite 761).

Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen

Sie sind für einen Datensatz verantwortlich, wenn das Feld "Verantwortlicher" Ihren Namen enthält. In der Regel können Sie alle Datensätze, für die Sie verantwortlich sind, anzeigen und bearbeiten.

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp konfiguriert, sind Sie möglicherweise automatisch für einen Datensatz verantwortlich, den Sie erstellen. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

Sie sind außerdem für einen Datensatz verantwortlich, wenn einer der folgenden Fälle eintritt:

- Der Datensatz ist Ihnen zugewiesen.
- Sie sind Mitglied einer Gruppe, die für den Datensatz verantwortlich ist. Bei einer Gruppenmitgliedschaft wird Ihr Name möglicherweise nicht im Feld "Verantwortlicher" angezeigt.

Sie können die Verantwortlichkeit für die meisten Datensätze übertragen, wenn folgende Bedingungen erfüllt sind:

- Sie sind für den Datensatz verantwortlich.
- Ein Ihnen direkt zugeordneter Mitarbeiter ist für den Datensatz verantwortlich.
- Ihre Benutzerrolle und Zugriffsberechtigungen erlauben es.

HINWEIS: Lediglich bei Firmen-, Personen- und Verkaufsprojekt-Datensätzen können Sie die Verantwortlichkeit auch auf eine andere Person übertragen, wenn der Verantwortliche des Datensatzes Ihnen den Vollzugriff auf diesen Datensatz gewährt hat.

So übertragen Sie die Verantwortlichkeit für einen Datensatz

- 1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite "Bearbeiten", um die Bearbeitungsseite zu öffnen.

HINWEIS: Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, brauchen Sie die Bearbeitungsseite nicht zu öffnen. Statt dessen können Sie das Feld "Verantwortlicher" auf der Detailseite direkt bearbeiten.

- 3 Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher".

- 4 Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Nachname" eines anderen Mitarbeiters.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Freigeben von Datensätzen (Teams)

Bei einigen Datensatztypen können Sie einen Datensatz freigeben, sodass dieser von einem Benutzerteam angezeigt werden kann. Die folgenden Datensatztypen können für Teams freigegeben werden:

- Firma
- Akkreditierung
- Antrag
- Geschäftsplan
- Zertifizierung
- Person
- Kurs
- Benutzerdefinierte Objekte
- Geschäftsregistrierung
- Prüfung
- Haushalt
- Lead
- MDF-Anfrage
- Zielsetzung

- Verkaufsprojekt
- Partner
- Portfolio
- Serviceanfrage
- Sonderpreisanfrage

Bei Firmendatensätzen können Sie außerdem die Personen- und Verkaufsprojektdatensätze freigeben, die mit diesem Firmendatensatz verknüpft sind.

Informationen zu Teams und Modi der Datensatzverantwortlichkeit

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp einrichtet, existiert möglicherweise kein Verantwortlicher für den Datensatz. Stattdessen existiert möglicherweise ein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz, oder es ist kein Verantwortlicher bzw. kein primäres benutzerdefiniertes Buch für den Datensatz vorhanden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39). Die Modi der Datensatzverantwortlichkeit gelten nur für Datensätze, die Bücher unterstützen.

Wenn der Unternehmensadministrator den Modus der Datensatzverantwortlichkeit für einen Datensatz ändert, wird der zuvor vorhandene Verantwortliche für einen Datensatz möglicherweise aus diesem entfernt, wenn der Datensatz nach der Änderung am Modus der Datenverantwortlichkeit das erste Mal aktualisiert wird. Wenn dies der Fall ist, werden alle Mitglieder des Teams weiterhin beibehalten, mit Ausnahme des früheren Verantwortlichen für den Datensatz. Das Verhalten für Teammitglieder, die einer vordefinierten Gruppe angehören, ist dasselbe, d.h. alle Mitglieder der Gruppe bis auf den früheren Verantwortlichen für den Datensatz werden als Teammitglieder beibehalten.

HINWEIS: Der Kontodatensatztyp ist davon nicht betroffen. Wenn der vorherige Kontoverantwortliche Mitglied einer vordefinierten Gruppe ist, werden alle Mitglieder der Gruppe aus dem Team entfernt. Alle Teammitglieder, die nicht zu einer vordefinierten Gruppe gehören, bleiben weiterhin Mitglieder des Teams, wie bei anderen Datensatztypen.

Um einen Datensatz freizugeben, fügen Sie zunächst die Person dem Team des ausgewählten Datensatzes hinzu. Legen Sie dann die Zugriffsebene der Person für diesen Datensatz fest.

So geben Sie einen Datensatz frei

- 1 Wählen Sie den Datensatz.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Team" durch, und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".
- 3 Klicken Sie im Fenster "Team: Benutzer hinzufügen" auf das Symbol "Suchen" neben "Benutzer".
- 4 Wählen Sie im Suchfenster einen Mitarbeiter.

5 Legen Sie Rollen und Zugriffsebenen fest:

HINWEIS: Je nach Datensatztyp und Einrichtung kann Ihre Anwendung von den hier erläuterten Optionen abweichen.

- a (Optional) Um die Rolle des verknüpften Datensatzes in Bezug auf den Hauptdatensatz zu erläutern, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Teamrolle" eine Option.
- b Um für Teammitglieder die Zugriffsrechte für den Datensatztyp festzulegen, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Zugriff". Folgende Optionen sind standardmäßig verfügbar:
 - **Schreibgeschützt.** Benutzer können Datensätze anzeigen, jedoch nicht ändern.
 - **Bearbeiten.** Benutzer können Datensätze aktualisieren.
 - **Vollständig.** Benutzer können Datensätze aktualisieren oder löschen.

Ihr Unternehmensadministrator kann Teams weitere Zugriffsprofile bereitstellen.

HINWEIS: Ihre Manager haben unabhängig von der hier vorgenommenen Auswahl Vollzugriff auf die Datensätze der ihnen unterstellten Mitarbeiter (solange die Funktion "Sichtbarkeit Manager" für das Unternehmen aktiviert ist). Bei jedem Benutzer entspricht die an einer beliebigen Stelle in der Anwendung festgelegte höchste Zugriffsebene der Zugriffsebene des jeweiligen Benutzers. Weitere Informationen über Zugriffsprofile finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung](#).

6 Klicken Sie auf "Speichern".

7 (Nur Verkaufsprojektteams) Gehen Sie wie folgt vor, um einem Teammitglied einen Teil des Verkaufsprojektumsatzes oder den gesamten Verkaufsprojektumsatz zuzuweisen:

- a Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt für das Verkaufsprojektteam auf "Benutzer bearbeiten".
- b Geben Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt-Team - Benutzer bearbeiten" in das Feld "Anteil %" den Prozentsatz ein, der dem Teammitglied zugewiesen werden soll.

Der Wert im Feld "Anteil %" kann eine beliebige Zahl zwischen 0 (null) und 100 sein.

HINWEIS: Das Feld "Umsatzanteil" ist schreibgeschützt. Der Wert in diesem Feld wird anhand des Feldes "Anteil %" im Datensatz für das Verkaufsprojektteam und des Feldes "Umsatz" im Datensatz für das Verkaufsprojekt berechnet.

- c Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Verkaufsprojektteams finden Sie im folgenden Thema:

- [Informationen zu Verkaufsprojektteams](#) (siehe "[Info zu Verkaufsprojektteams](#)" auf Seite 274)

Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz

Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für einen Datensatztyp konfiguriert hat, kann ein Datensatz dieses Typs über ein primäres benutzerdefiniertes Buch verfügen, das dem Datensatz zugeordnet ist, anstatt einen Verantwortlichen für diesen aufzuweisen. Sie können das primäre benutzerdefinierte Buch für einen Datensatz ändern. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

So ändern Sie das primäre benutzerdefinierte Buch für einen Datensatz:

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Datensatzdetails im Feld "Buch" auf das Suchsymbol.
- 2 Suchen Sie im Suchfenster nach dem benutzerdefinierten Buch, das Sie dem Datensatz zuordnen möchten, und klicken Sie dann auf "Auswählen".

HINWEIS: Sie können einem Datensatz nur Bücher zuordnen, die Daten enthalten.

Das benutzerdefinierte Buch, das zuvor das primäre Buch für den Datensatz war, wird aus dem Datensatz entfernt. Wenn Sie dem Datensatz das benutzerdefinierte Buch zuordnen möchten, müssen Sie das Buch im Abschnitt "Buch" der Seite mit den Datensatzdetails zum Datensatz hinzufügen.

HINWEIS: Es ist nicht möglich, das Kontrollkästchen "Primär" für einen benutzerdefinierten Buchdatensatz im Abschnitt mit den buchbezogenen Informationen auf der Seite mit den Datensatzdetails zu bearbeiten.

Aktualisieren von Datensatzgruppen

Für die folgenden Datensatztypen können Sie die Werte in Feldern für eine Liste von Datensätzen gleichzeitig aktualisieren:

- Firma
- Aktivität (Aufgaben, Termine)
- Person
- Haushalt
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Portfolio
- Lead
- Serviceanfrage

Beispiel: Sie möchten den Verantwortlichen für einen Batch von Datensätzen in einen anderen Mitarbeiter ändern. Sie können diesen Vorgang ausführen, indem Sie Datensatzgruppen aktualisieren.

Sie können Werte in bis zu 50 gewählten Datensätzen gleichzeitig aktualisieren. Wenn die Liste mehr als 50 Datensätze enthält, können Sie die Aufgabe wiederholen, bis alle Datensätze aktualisiert sind. Oder Sie können Ihre Liste so verfeinern, dass sie nur die zu aktualisierenden Datensätze enthält.

HINWEIS: Wenn Sie die Funktion "Massenaktualisierung" verwenden, um den Wert im Feld "Vertriebsphase" für einen oder mehrere Verkaufsprojektdatensätze zu ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" der Datensätze nicht auf den Standard-Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Soll der Wert für den Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die Verkaufsprojekte geändert werden, wenn die Vertriebsphase aktualisiert wird, müssen Sie die Vertriebsphase für alle Datensätze einzeln oder mithilfe von Webservices ändern. Weitere Informationen zu Webservices finden Sie unter Integration von Webservices.

Hinweis zu Beginn. Gehen Sie wie folgt vor:

- Erstellen Sie gegebenenfalls eine Liste mit den zu aktualisierenden Datensätzen. Informationen zur Erstellung und Verwendung von Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).
- Zum Aktualisieren von Datensatzgruppen muss Ihre Rolle die Berechtigung "Massenaktualisierung" enthalten.
- Wenn der Administrator das Kontrollkästchen "Gemeinsame Adressen aktivieren" in Ihrem Unternehmensprofil aktiviert hat, werden die Datensatztypen "Firma", "Person" und "Partner" auf unterschiedliche Weise aktiviert. Die einzelnen Adressfelder werden entfernt, und die neuen gemeinsamen Adressfelder werden angezeigt. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter [Adressen](#) und [Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze](#) (auf Seite 300).

Das folgende Verfahren beschreibt das Aktualisieren gewählter Datensätze in einer Liste.

So aktualisieren Sie gewählte Datensätze in einer Liste

- 1 Öffnen Sie die Liste der Datensätze, die Sie aktualisieren möchten.
- 2 Sortieren Sie gegebenenfalls die Liste, sodass die zu aktualisierenden Datensätze oben in der Liste angezeigt werden.
TIPP: Wenn Sie die Liste nach einer bestimmten Spalte sortieren möchten, klicken Sie auf die entsprechende Spaltenüberschrift. Klicken Sie erneut auf die Spaltenüberschrift, um die Liste nach derselben Spalte, jedoch in umgekehrter Reihenfolge zu sortieren.
- 3 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf "Menü", und wählen Sie "Massenaktualisierung".
- 4 Deaktivieren Sie in Schritt 1 das Kontrollkästchen für Datensätze, die Sie nicht aktualisieren möchten, und klicken Sie dann auf "Weiter".
- 5 Wählen Sie in Schritt 2 die Felder, die Sie aktualisieren möchten, und geben Sie neue Werte für diese Felder ein.
Sie können bis zu fünf Felder zum Aktualisieren auf neue Werte auswählen. Um vorhandene Werte aus einem Feld zu entfernen, lassen Sie in Schritt 2 die Spalte "Wert" leer.
- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Zusammenführen von Datensätzen

Wenn ein Datensatz für bestimmte Datensatztypen doppelt vorhanden ist, können Sie die beiden Datensätze zu einem zusammenführen. Die Zusammenführungsfunktion wird für die Datensatztypen "Firma", "Person", "Haushalt", "Lead", "Partner", "Portfolio" und "Serviceanfrage" unterstützt.

Wenn Sie zwei Datensätze zusammenführen, geben Sie die Feldwerte der beiden Datensätze an, die in dem Datensatz enthalten sein sollen, den Sie beibehalten möchten und der als *primärer Datensatz* bezeichnet wird. Der Datensatz, der gelöscht wird, wird als *doppelter Datensatz* bezeichnet.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen verwendet, können Sie beim Zusammenführen von zwei Firmen oder Personen keine einzelnen Felder in der Rechnungs-, Liefer- und primären Adresse wählen. Standardmäßig wird die Rechnungs-, Liefer- und primäre Adresse des primären Datensatzes beibehalten. Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Firmenfelder: Importvorbereitung](#) und [Personenfelder: Importvorbereitung](#). Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter [Adressen](#).

Beim Zusammenführen von Datensätzen ist Folgendes zu berücksichtigen:

- Wenn ein Feld denselben Wert im primären Datensatz und dem doppelten Datensatz enthält, können Sie den Wert in diesem Feld während der Zusammenführung nicht ändern.
- In Feldern, die vom System aktualisiert werden, entspricht der Wert standardmäßig dem Wert des primären Datensatzes während der Zusammenführung. Sie können den Wert nicht ändern.
- Firmen- und Personenteams können nicht zusammengeführt werden. Das Team des primären Datensatzes wird beibehalten.
- Alle Datensätze, die mit dem doppelten Datensatz verknüpft sind, sind mit dem primären Datensatz verknüpft.

In den meisten Fällen führt Oracle CRM On Demand keine Duplikatprüfung für zugehörige Datensätze durch. Um doppelte Datensätze zu entfernen, müssen diese gelöscht werden. Falls jedoch mit Firmen verknüpfte Verkaufsprojekte vorhanden sind, führt Oracle CRM On Demand keine Verknüpfung des Verkaufsprojekts einer zusammengeführten Firma mit der primären Firma durch, wenn das Verkaufsprojekt über denselben Verkaufsprojektnamen und dieselbe primäre Personen-ID wie ein Verkaufsprojekt verfügt, das bereits mit der primären Firma verknüpft ist.

- Wenn Sie Firmen zusammenführen, wird der Verantwortliche des doppelten Firmendatensatzes zum Firmenteam hinzugefügt und erhält Vollzugriff auf den primären Datensatz.

Hinweis zu Beginn:

- Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Datensätze zusammenführen" beinhalten.
- Die Zugriffsebene sowohl für den primären Datensatz als auch für den doppelten Datensatz muss es Ihnen ermöglichen, den Datensatz zu löschen. Wenn die Zugriffsebene für den primären Datensatz das Löschen des Datensatzes nicht ermöglicht, ist die Schaltfläche "Datensätze zusammenführen" für den Datensatz nicht verfügbar.
- Notieren Sie sich die Namen der Datensätze, um sie beim Zusammenführen auswählen zu können.

So führen Sie zwei Datensätze zusammen

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, den Sie als primären Datensatz beibehalten möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite zum Datensatz auf die Schaltfläche "Zusammenführen".
- 3 Klicken Sie in Schritt 1 auf das Symbol "Suchen", und wählen Sie den doppelten Datensatz aus.
- 4 Überprüfen Sie in Schritt 2 die Werte für jeden Datensatz, und wählen Sie die Werte aus, die mit dem Datensatz gesichert werden sollen.

In der Spalte "Zu speichernder Wert" werden in der Standardeinstellung die Werte des primären Datensatzes angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Hinzufügen von Notizen

Bei Datensatztypen, die die Funktion "Notizen" unterstützen, gibt es zwei Optionen zum Hinzufügen einer Notiz:

- Klicken Sie auf das Notizensymbol oben rechts auf der Detailseite des Datensatzes. Dieses Symbol ist verfügbar, wenn das Nachrichten-Center für Ihr Unternehmen aktiviert ist. Mit dieser Methode können Sie Notizen zu einer Liste mit Notizen für den Datensatz hinzufügen und Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden.
- Klicken Sie auf "Neu" in dem Abschnitt "Notizen".

Wenn der Unternehmensadministrator das Notizensymbol verfügbar gemacht hat, ist der Abschnitt "Notizen" im Allgemeinen nicht verfügbar. Wenn jedoch der Abschnitt "Notizen" vorhanden ist, werden Notizen, die Sie zu der Liste mit Notizen hinzufügen, ebenfalls zu dem Abschnitt "Notizen" hinzugefügt.

Weitere Informationen zum Nachrichten-Center finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 36) Weitere Informationen über die Verwendung von Notizenlisten finden Sie in [Arbeiten mit Notizenlisten](#) (auf Seite 112).

Die Methode, mit der eine Notiz erstellt wird, wirkt sich nicht auf die Zugriffsberechtigungen zu der Notiz aus.

So fügen Sie eine Notiz mit dem Notizensymbol hinzu

- 1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.
- 3 Klicken Sie auf "Neue Notiz".
- 4 In der obersten Zeile der Notiz füllen Sie den Betreff aus.

- 5 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Privat".

Weitere Informationen dazu, wie Sie über das Kontrollkästchen "Privat" den Zugriff auf die Notiz steuern, finden Sie unter [Seite "Notizbearbeitung"](#) (siehe "[Seite "Notizenbearbeitung"](#)" auf Seite 110).

- 6 Klicken Sie auf "Speichern".

So fügen Sie eine Notiz im Abschnitt "Notizen" hinzu

- 1 Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Notizen", und klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf "Neu".

- 3 Geben Sie auf der Seite "Notiz bearbeiten" den Betreff ein.

- 4 Um den Zugriff auf diese Notiz durch andere Personen zu verhindern, wählen Sie die Option "Privat".

Weitere Informationen dazu, wie Sie über das Kontrollkästchen "Privat" den Zugriff auf die Notiz steuern, finden Sie unter [Seite "Notizbearbeitung"](#) (siehe "[Seite "Notizenbearbeitung"](#)" auf Seite 110).

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Seite "Notizenbearbeitung"

über die Seite "Notiz bearbeiten" können Sie einem Datensatz eine Notiz hinzufügen oder die Informationen einer vorhandenen Notiz aktualisieren. Auf dieser Seite werden sämtliche Felder für einen Notizendatensatz angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Felder auf der Seite "Notizbearbeitung" beschrieben.

Feld	Beschreibung
Betreff	Ein obligatorisches Textfeld, in das Sie eine kurze Beschreibung des Inhalts oder Zwecks der Notiz eingeben.
Privat	<p>Wenn Sie die Notiz erstellt haben, funktioniert das Kontrollkästchen "Privat" folgendermaßen:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Wenn Sie dieses Kontrollkästchen aktivieren, können nur Sie die Notiz anzeigen.■ Wenn Sie das Kontrollkästchen "Privat" nicht aktivieren oder es deaktivieren, nachdem es zuvor aktiviert war, können alle, die auf den Datensatz zugreifen können, die Notiz für den Datensatz anzeigen. <p>Wenn Sie das Kontrollkästchen "Privat" für eine Notiz aktivieren, die nicht von Ihnen erstellt wurde, kann nur der Autor der Notiz diese anzeigen, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben. Sie und andere Benutzer können die Notiz nicht anzeigen. Ihr Name erscheint jedoch im Feld "Verantwortlicher"</p>

Feld	Beschreibung
	der Notiz.
Beschreibung	Der Inhalt der Notiz. Maximal 16.350 Zeichen sind zulässig. HINWEIS: Wenn Sie Notizen in Oracle CRM On Demand importieren, gelten unterschiedliche Beschränkungen (siehe Notizenfelder: Importvorbereitung).

Notizenseite (Liste)

Auf der Seite "Notiz" werden alle mit einem Datensatz verknüpften Notizen angezeigt. In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Notiz" aus durchgeführt werden können.

Aktion	Vorgehensweise
Notizen erstellen	Klicken Sie in der Titelleiste "Notizen" auf die Schaltfläche "Neue Notiz". Geben Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.
Notizen löschen	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Notizen suchen	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der Alpha-Leiste auf einen Buchstaben. Bei Notizen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Notizen aktualisieren	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Aktualisieren Sie die Informationen auf der Seite "Notiz bearbeiten", und speichern Sie den Datensatz. Wenn die Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiv ist, können Sie auch die Felder, die auf der Seite "Notiz" angezeigt werden, direkt bearbeiten.
Notizen als privat kennzeichnen	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Aktivieren Sie auf der Seite "Notizbearbeitung" das Kontrollkästchen "Privat". Wenn die Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiv ist, können Sie auch das Kontrollkästchen "Privat" direkt auf der Seite "Notiz" aktivieren. HINWEIS: Wenn Sie eine von einer anderen Person erstellte Notiz als privat kennzeichnen, kann nur der Autor der Notiz diese anzeigen, nachdem Sie Ihre Änderungen gespeichert haben. Ihr Name erscheint jedoch im Feld

Aktion	Vorgehensweise
	" Verantwortlicher " der Notiz.
Notizendetails anzeigen	Klicken Sie in der Zeile des anzuzeigenden Datensatzes auf den Link "Bearbeiten". Überprüfen Sie die Notizdetails auf der Seite "Notiz bearbeiten".

Arbeiten mit Notizenlisten

Wenn dieses Feature für Ihr Unternehmen aktiviert ist, enthalten die Seiten "Datensatzdetail" ein Notizensymbol oben rechts auf der Seite. Die Zahl neben dem Notizensymbol gibt die Anzahl von Notizen an, die an den Datensatz angehängt sind.

Wenn Sie auf das Notizensymbol klicken, wird eine Liste mit Notizen angezeigt. Für jede Notiz wird der Name des Benutzers angezeigt, der die Notiz erstellt hat, zusammen mit dem Betreff der Notiz oder dem ersten Teil des Notizentextes, wenn kein Betreff angegeben ist. Das Datum der Notiz wird angezeigt. Wenn die Notiz vom heutigen Tag stammt, wird die Uhrzeit angezeigt.

Über die Notizenliste können Sie folgende Schritte durchführen:

Aktion	Vorgehensweise
Notiz anzeigen	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor.
Neue Notiz erstellen	Klicken Sie auf "Neue Notiz". Geben Sie einen Betreff in die erste Zeile ein, und klicken Sie auf "Speichern". Die Notiz wird an das Nachrichten-Center aller Benutzer gesendet, die den Datensatz abonniert haben. Aus dem Nachrichten-Center können Benutzer auf einen Link in der Notiz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.
Notizen für den Datensatz abonnieren	Klicken Sie auf "Abonnieren". Weitere Informationen finden Sie unter Notizen abonnieren (auf Seite 112).
Löschen einer Notiz	Nehmen Sie einen Bildlauf zu der gewünschten Notiz vor, und klicken Sie auf "Löschen". Dadurch wird die Notiz aus dem Nachrichten-Center und den Seiten "Datensatzdetails" gelöscht.
Details des Benutzers anzeigen, der eine Notiz gesendet hat	Navigieren Sie nach unten zur gewünschten Notiz und klicken Sie auf den Benutzernamen. Dabei wird die Seite "Benutzerangaben" für den Benutzer angezeigt.

Notizen abonnieren

Sie können Notizen abonnieren, die zu einem Datensatz hinzugefügt werden, sodass die Notiz an Ihr Nachrichten-Center gesendet wird, sobald ein Benutzer eine Notiz zu dem Datensatz hinzufügt. Sie können Notizen für alle Datensätze abonnieren, für die Sie Zugriffsrechte haben.

Aus dem Nachrichten-Center können Sie auf einen Link in einer Notiz zu einem Datensatz klicken, um zu dem Datensatz zu navigieren.

Weitere Informationen über das Nachrichten-Center finden Sie in [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 36).

So abonnieren Sie Notizen für einen Datensatz

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite auf das Notizensymbol.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Abonnieren".

Die Beschriftung der Schaltfläche wird in "Abbestellen" geändert. Sie können das Abonnement stornieren, indem Sie auf die Schaltfläche "Abbestellen" klicken.

Senden von Notizen an andere Benutzer

Notizen an andere Benutzer können Sie senden, indem Sie in der Anwendung neben dem Namen eines Benutzers auf das Notizensymbol klicken. Die Notiz wird an das Nachrichten-Center des Benutzers gesendet.

Diese Funktion können Sie mit den Feldern verwenden, die mit einem Benutzernamen verknüpft sind, z.B. "Vorname", "Besitzer", "Erstellt von" und "Geändert von". Diese Felder finden Sie auf Detailseiten, in Listen und an anderen Stellen in der Anwendung.

Vom Nachrichten-Center aus können Sie auf Notizen von anderen Benutzern antworten.

In der Aktionsleiste können Sie im Abschnitt "Favoritendatensätze" Benutzerdatensätze hinzufügen. Dadurch haben Sie schnellen Zugriff auf die Benutzer, an die Sie häufig Nachrichten senden.

Weitere Informationen zur Verwendung des Nachrichten-Centers finden Sie unter [Arbeiten mit dem Nachrichten-Center](#) (auf Seite 36).

So senden Sie eine Notiz an einen anderen Benutzer

- 1 Bewegen Sie den Zeiger über das mit dem Benutzernamen verknüpfte Feld, sodass das Notizensymbol angezeigt wird.
- 2 Klicken Sie auf das Notizensymbol
- 3 Geben Sie die Notiz ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Arbeiten mit Anhängen

Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Benutzerrolle und Ihre Zugriffsprofile konfiguriert, können Sie unter Umständen Dateien (und in einigen Fällen URLs) an verschiedene Datensatztypen anhängen. In den folgenden Themen finden Sie Anweisungen zum Anhängen von Dateien:

- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien und URLs über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie unter [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117).
- Weitere Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze, die Anhangfelder unterstützen, finden Sie unter [Anhängen von Dateien an Datensätze mit Anhangfeldern](#) (siehe "[Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#)" auf Seite 121).

Sie finden eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte Element "Anhang" unterstützen, sowie eine Liste der Datensatztypen, die Anhangfelder unterstützen unter [Info über Anhänge](#) (siehe "[Informationen zu Anhängen](#)" auf Seite 114).

Verwandte Themen

Weitere Informationen über Anhänge finden Sie in den folgenden Themen:

- [Info über Anhänge](#) (siehe "[Informationen zu Anhängen](#)" auf Seite 114)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge](#) (auf Seite 119)
- [Seite "Anhangliste"](#) (auf Seite 120)

Informationen zu Anhängen

Je nach Datensatztyp und je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Oracle CRM On Demand konfiguriert hat, können Sie Dateien folgendermaßen an einige Datensätze anhängen:

- Über das zugehörige Element "Anhänge" an übergeordnete Datensätze
- mithilfe von Anhangfeldern

Info über das zugehörige Element "Anhänge"

Bei bestimmten Datensatztypen kann der Unternehmensadministrator das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" dem Seitenlayout des Datensatzes hinzufügen. Sie können dann mehrere Anhänge mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Ein Anhang, der auf diese Weise mit einem übergeordneten Datensatz verknüpft ist, kann eine Datei oder einen URL enthalten.

Die folgenden Datensatztypen unterstützen das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge":

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerobjekte 01, 02 und 03

- Händler
- Fonds
- Geldmittelanforderung
- Haushalt
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Programmmitgliedschaft
- Serviceanfrage
- Lösung

Anhänge können auch mit Hinweisdatensätzen und Vertriebsphasendatensätzen verknüpft werden.

HINWEIS: Wenn Sie einen übergeordneten Datensatz löschen, mit dem Anhänge auf diese Weise verknüpft sind, werden die Anhänge ebenfalls aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" finden Sie in folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Zugehörige Elemente für Anhänge](#) (auf Seite 119)
- [Seite "Anhangliste"](#) (auf Seite 120)

Informationen zu Anhangfeldern

Bei den folgenden Datensatztypen können Sie eine einzelne Datei mit Anhangfeldern an einen Datensatz anhängen. Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator Ihre Seitenlayouts konfiguriert hat, können die Anhangfelder in den folgenden Datensatztypen verfügbar sein:

- Benutzerobjekte 01, 02, 03, 04 und höher

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann auch Benutzerobjekt-Datensatztypen als zugehörige Elemente für andere Datensatztypen konfigurieren. Wenn Anhangfelder bei dem zugehörigen Benutzerobjekt-Datensatztyp verfügbar sind, können Sie eine Datei an jeden zugehörigen Datensatz anhängen. Mit derartigen Konfigurationen können Sie mehrere Dateien mit einem übergeordneten Datensatz verknüpfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Anhangskonfigurationen](#).

Wenn Sie jedoch einen übergeordneten Datensatz löschen, werden die verknüpften Benutzerobjekt-Datensätze und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht.

- Bestandsauditbericht
- Mustertransaktion
- Signatur

Die folgenden Datensatztypen unterstützen auch Anhangfelder. Diese Datensatztypen können jedoch wie folgt nur als zugeordnete Elemente verwendet werden:

- Akkreditierungsanhang

Der Datensatztyp "Akkreditierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Akkreditierung" verfügbar gemacht werden.

- **Antragsanhang**

Der Datensatztyp "Antragsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Antrag" verfügbar gemacht werden.

- **Geschäftsplananhang**

Der Datensatztyp "Geschäftsplananhang" kann nur für den Datensatztyp "Geschäftsplan" als ein zugehöriges Element verfügbar gemacht werden.

- **Zertifizierungsanhang**

Der Datensatztyp "Zertifizierungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Zertifizierung" verfügbar gemacht werden.

- **Kursanhang**

Der Datensatztyp "Kursanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Kurs" verfügbar gemacht werden.

- **Prüfungsanhang**

Der Datensatztyp "Prüfungsanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Prüfung" verfügbar gemacht werden.

- **MDF-Anfrageanhang**

Der Datensatztyp "MDF-Anfrageanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "MDF-Anfrage" verfügbar gemacht werden.

- **Zielanhang**

Der Datensatztyp "Zielanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Ziel" verfügbar gemacht werden.

- **Partnerprogrammanhang**

Der Datensatztyp "Partnerprogrammanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Partnerprogramm" verfügbar gemacht werden.

- **Policenanhang**

Der Datensatztyp "Policenanhang" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Police" verfügbar gemacht werden.

- **Anhang für Sonderpreisanfragen**

Der Datensatztyp "Anhang für Sonderpreisanfragen" kann nur als zugehöriges Element im Datensatztyp "Sonderpreisanfrage" verfügbar gemacht werden.

HINWEIS: Wenn Sie in diesen Konfigurationen einen übergeordneten Datensatz löschen, werden die verknüpften Datensätze und die angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht. Beispiel: Wenn Sie einen Datensatz "MDF-Anfrage" löschen, werden verknüpfte Datensätze "MDF-Anfrageanhang" und die Dateien, die an diese Datensätze angehängt sind, nicht aus der Datenbank gelöscht.

Einige dieser Datensatztypen sind branchenspezifisch oder spezifisch für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition und stehen möglicherweise in Ihrer Oracle CRM On Demand-Edition nicht zur Verfügung.

Weitere Informationen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder finden Sie unter [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 121).

Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (siehe "[Informationen zu Anhängen](#)" auf Seite 114) finden Sie eine Liste der Datentypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Bei Datentypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen, können Sie Dateien und URLs an einen übergeordneten Datensatz anhängen. Nachdem eine Datei oder ein URL an einen Datensatz angehängt wurde, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Anzeigen des Anhangs
- Einen anderen Anhang auswählen
- Für einen Dateianhang den Inhalt der Datei aktualisieren und den vorherigen Anhang durch den überarbeiteten ersetzen

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.
- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Komprimieren Sie die Datei.
 - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
 - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

So hängen Sie eine Datei oder einen URL an einen Datensatz an

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, dem Sie die Datei oder den URL hinzufügen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Anhänge hinzufügen" oder "URL hinzufügen".

HINWEIS: Wenn Benutzer über einen öffentlichen Server auf die Datei zugreifen sollen, klicken Sie auf "URL hinzufügen" anstelle von "Anhang hinzufügen" und folgen den Anweisungen zum Hinzufügen eines URL-Anhangs, nicht denen zum Hinzufügen eines Dateianhangs.

- 3 Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:

- Klicken Sie zum Hinzufügen eines Dateianhangs auf die Schaltfläche "Durchsuchen" neben dem Feld "Datei", und wählen Sie die gewünschte Datei aus. Geben Sie zur Identifizierung des Dateianhangs einen Anzeigenamen in das Feld "Anhangname" ein.
- Geben Sie zum Hinzufügen eines URL-Anhangs die URL-Adresse (z.B. www.crmondemand.com) in das Feld "URL" ein. Geben Sie zur Identifizierung der URL einen Anzeigenamen in das Feld "Anhangname" ein. Die maximale Länge der URL-Adresse beträgt 200 Zeichen.

HINWEIS: Wenn Sie einen Dateianhang auf einem öffentlichen Server gespeichert haben, geben Sie den Pfad und den Dateinamen in das Feld "URL" ein (Beispiel: "\\sdept\attachments\products.xls").

- 4 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

So zeigen Sie einen Anhang an

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der entsprechenden Zeile auf "Anzeigen".

So wählen Sie einen anderen Anhang aus

- 1 Wählen Sie den Datensatz aus, an den die Datei oder der URL angehängt ist.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie auf den Link "Anhangname" des zu ersetzenden Anhangs.

- 3 Führen Sie auf der Seite "Anhang bearbeiten" folgende Schritte durch:

- Zum Anhängen einer Datei klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen" und wählen die neue Datei aus. Aktualisieren Sie ggf. das Feld "Anhangname".

- Zum Anhängen eines URL geben Sie die neue URL-Adresse in das Feld "URL" ein und aktualisieren ggf. das Feld "Anhangname".

- 4 Klicken Sie auf der Seite zur Anhangsbearbeitung auf "Speichern".

TIPP: Um zu überprüfen, ob Sie die richtigen Anhanginformationen eingegeben haben, klicken Sie so lange auf den Link "Zurück", bis Sie zur Detailseite des ursprünglichen Datensatzes zurück gelangen. Überprüfen Sie den neuen Anhangdatensatz im Abschnitt "Anhänge".

So aktualisieren Sie einen Dateianhang

- 1 Öffnen Sie den Anhang nicht in Oracle CRM On Demand, sondern an seinem ursprünglichen Speicherort.
- 2 Bearbeiten Sie die Datei, und speichern Sie sie lokal, beispielsweise auf Ihrer Festplatte.
- 3 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 4 Wählen Sie den Datensatz aus, an den Sie die aktualisierte Datei anhängen möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 5 Blättern Sie auf der Detailseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge", und klicken Sie in der Zeile des Dateianhangs auf "Ersetzen".
- 6 Wählen Sie im Fenster "Anhang ersetzen" die aktualisierte Datei aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Elemente für Anhänge

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (siehe "[Informationen zu Anhängen](#)" auf Seite 114) finden Sie eine Liste der Datensatztypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für eine Datei oder einen URL beschrieben, den Sie als zugehöriges Element an einen Datensatz anhängen. Einige Felder werden auf den Detailseiten für den Datensatztyp angezeigt, an den Sie die Datei anhängen. Andere Felder werden auf der Bearbeitungsseite für Anhänge angezeigt.

Prüfen Sie die Informationen in der folgenden Tabelle, um sicherzustellen, dass Ihre Datei den Anforderungen für Dateigröße und Dateityp entspricht.

Feld	Beschreibung
Datei	Dieses Feld enthält bei einem Dateianhang den Pfad und Dateinamen der angehängten Datei.
Anhangname	Der Name, mit dem Sie die Datei oder den URL identifizieren möchten.
Größe (in Byte)	Die Dateigröße für einen Dateianhang. Die Dateigröße muss kleiner als 9 Megabyte (MB) sein. Wenn der Anhang ein URL ist, wird im Feld "Größe" standardmäßig der Wert 2 Kilobyte (KB) angezeigt.

Feld	Beschreibung
Typ	Bei einem Dateianhang enthält dieses Feld den Dateityp, wie DOC bei einem Microsoft Word-Dokument. Aus Gründen des Datenschutzes und der Sicherheit lässt die Anwendung nicht zu, dass Sie Dateien mit der Dateierweiterung EXE anhängen. Bei einem URL-Anhang wird URL angezeigt.
URL	Bei einem URL-Anhang enthält dieses Feld die vollständige URL-Adresse. Die URL-Adresse darf maximal 200 Zeichen enthalten.
Erstellt von	Der Aliasname der Person, die die Datei als erste an den Datensatz anhängt. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.
Geändert von	Der Name der Person, die den Datensatz aktualisiert, gefolgt von Datum und Uhrzeit der Aktualisierung. Der Wert in diesem Feld wird vom System generiert.

Seite "Anhangliste"

HINWEIS: Dieses Thema bezieht sich nur auf Anhänge, die über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit Datensätzen verknüpft sind. Unter [Info über Anhänge](#) (siehe [Informationen zu Anhängen](#) auf Seite 114) finden Sie eine Liste der Datentypen, die das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" unterstützen.

Auf der Seite "Anhangliste" werden alle Dateien und URLs angezeigt, die mit einem Datensatz verknüpft sind. Sie können die Seite "Anhangliste" aufrufen, indem Sie im Abschnitt "Anhänge" des Hauptdatensatzes auf den Link "Ganze Liste anzeigen" klicken.

In der folgenden Tabelle werden die Aufgaben beschrieben, die Sie von der Seite "Anhangliste" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Anhängen einer Datei an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "Anhang hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.
Anhängen eines URLs an den Datensatz	Klicken Sie in der Titelleiste "Anhänge" auf die Schaltfläche "URL hinzufügen". Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Bearbeitungsseite für Anhänge ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen eines Anhangs	Klicken Sie in der Zeile des zu löschenden Datensatzes auf den Link "Entf". Sie können gelöschte Elemente bis zu 30 Tage nach dem Löschen wiederherstellen.
Suchen eines Anhangs	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Anhangname", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Anhangnamen, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in

Aktion	Vorgehensweise
	der Liste zu blättern.
Wählen eines anderen Anhangs als Ersatz für den aktuellen Anhang	Klicken Sie in der Zeile des zu aktualisierenden Datensatzes auf den Link "Ersetzen". Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anhänge eine andere Datei, und speichern Sie den Datensatz.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Sortieren der Liste der Anhänge	Klicken Sie auf den unterstrichenen Spaltenkopf, nach dem sortiert werden soll. Wenn der Spaltenkopf nicht unterstrichen ist, kann dieses Feld nicht sortiert werden.
Anzeigen des Anhangs	Klicken Sie in der Zeile des anzuzeigenden Datensatzes auf den Link "Anzeigen". Dadurch wird die Datei geöffnet oder der entsprechende URL angezeigt.

Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder

Anhangfelder werden bei Benutzerobjekt-Datensatztypen und bei bestimmten Datensatztypen unterstützt, die branchenspezifisch oder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition-spezifisch sind. Mit den Anhangfeldern können Sie eine einzelne Datei an einen Datensatz anhängen. Eine Liste der Datensatztypen, bei denen Anhangfelder unterstützt werden, finden Sie unter [Info über Anhänge](#) (siehe "[Informationen zu Anhängen](#)" auf Seite 114).

Der Unternehmensadministrator bestimmt, ob Anhangfelder auf den Seitenlayouts für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind.

Wenn Dateien an Datensätze angehängt werden, muss Folgendes berücksichtigt werden:

- Sie können komprimierte Dateien hochladen, einschließlich ZIP-Dateien.
- Aus Datenschutz- und Sicherheitsgründen lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass ausführbare Dateien mit Dateierweiterungen wie EXE oder BAT angehängt werden.

HINWEIS: Wenn ein Benutzer auf eine ausführbare Datei mit einer Dateierweiterung wie EXE oder BAT klickt, wird er gefragt, ob er die Datei ausführen oder speichern möchte. Um zu verhindern, dass Benutzer auf diese Weise versehentlich eine ausführbare Datei direkt aus Oracle CRM On Demand ausführen, lässt Oracle CRM On Demand nicht zu, dass Sie Dateien mit diesen Dateierweiterungen an Datensätze anhängen. Sie können dies jedoch umgehen, indem Sie der Datei vor dem Hochladen eine andere Dateierweiterung geben. Wenn Sie die Erweiterung einer Datei z.B. in TXT ändern, kann ein Benutzer die Datei nicht ausführen, wenn er darauf klickt. Er muss die Datei auf einem lokalen Rechner speichern, die Dateierweiterung in die entsprechende Erweiterung für die ausführbare Datei ändern und die ausführbare Datei dann ausführen.

- Jede Datei, die Sie hochladen, wird auf Viren geprüft. Wird ein Virus gefunden, wird die Datei nicht hochgeladen. Eine entsprechende Meldung wird angezeigt.

- Hochgeladene Dateien müssen kleiner als 20 MB sein. Bei einer großen Datei haben Sie folgende Möglichkeiten:
 - Komprimieren Sie die Datei.
 - Teilen Sie die Datei in kleinere Dateien auf, und komprimieren Sie diese falls erforderlich.
 - Stellen Sie die Datei auf einen öffentlichen Server, und geben Sie den Pfad und Dateinamen der Datei an, anstatt sie an den Datensatz anzuhängen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz angehängt wird.

So hängen Sie eine Datei über Anhangfelder an einen Datensatz an

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für den Datensatz, an den Sie die Datei anhängen möchten, im Feld "Anhang" auf das Büroklammersymbol:



- 2 Suchen Sie die Datei, die angehängt werden soll, und wählen Sie sie.
- 3 Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Je nachdem, wie der Unternehmensadministrator das Seitenlayout konfiguriert, werden auf der Seite die Felder "Anhang: Dateiname" und "Anhang: Größe (in Byte)" angezeigt. Wenn diese Felder vorhanden sind, werden der Dateiname und die Dateigröße automatisch eingetragen, wenn Sie den Datensatz speichern. Diese Felder können nicht bearbeitet werden.

Sie können eine angehängte Datei aus einem Datensatz entfernen. Wenn Sie die Datei jedoch entfernen, wird sie aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht. Sie kann dann in Oracle CRM On Demand nicht wiederhergestellt werden.

TIPP: Bevor Sie die Datei aus dem Datensatz entfernen, laden Sie sie auf Ihren lokalen Rechner oder einen anderen Server herunter und speichern sie.

Im Folgenden wird beschrieben, wie eine Datei aus einem Datensatz entfernt wird.

So entfernen Sie eine Datei aus einem Datensatz

- 1 Klicken Sie auf der Bearbeitungsseite für Datensätze auf das X-Symbol neben dem Feld "Anhang".
- 2 Bestätigen Sie, dass die Datei aus dem Datensatz entfernt werden soll.

Verwenden von Bewertungsskripten

Falls der Unternehmensadministrator Bewertungsskripte einrichtet, können Sie diese Skripte aufrufen, um Informationen über Ihre Kunden- oder Verkaufsprojekte zu sammeln. Diese Informationen können dem übergeordneten Datensatz zugeordnet und später für Berichte und Analysen verwendet werden.

Sie können mithilfe der Anwendung aus folgenden Datensatztypen auf Skripte zugreifen:

122 Oracle CRM On Demand Online-Hilfe Version 20

- Firma (Firmenumfragen)
- Aktivität (Aktivitätsbewertung für einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin)
- Geschäftsplan (Geschäftsplanbewertungen)
- Person (Kundenzufriedenheitsumfragen)
- Lead (Lead-Qualifizierungsskripte)
- Zielsetzung (Zielsetzungsbewertungen)
- Verkaufsprojekt (Verkaufsprojektbewertungen)
- Serviceanfrage (Besuchsskripte und Kundenzufriedenheitsumfragen)

Ihr Unternehmensadministrator kann Filter einrichten, die Ihnen bei der richtigen Bewertung einer Aufgabe behilflich sein können. Ein Lead-Bewertungsskript kann beispielsweise mit den folgenden Filtern eingerichtet werden:

- Firmenrang = Gold
- Segment = Groß
- Region = Westen

Wenn Sie dann ein Bewertungsskript aus einem Lead-Datensatz mit den entsprechenden Filterwerten heraus ausführen, wird das korrekte Lead-Bewertungsskript aufgelistet. Nachdem eine Bewertung beendet wurde, werden Daten, die der Unternehmensadministrator später im Vorlagenskript ändert, nicht mehr in den abgeschlossenen Bewertungsdatensatz übernommen. Einzige Ausnahme zu dieser Regel ist der Antwortabschnitt. Der Unternehmensadministrator kann jederzeit Daten im Antwortabschnitt bearbeiten. Solche Änderungen wirken sich auf die Detailseite der Bewertung aus, wenn Sie die Vorlagenfragen durcharbeiten.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#).

So verwenden Sie ein Bewertungsskript

- 1** Wählen Sie den Datensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Führen Sie auf der Detailseite des Datensatzes einen Bildlauf zum Abschnitt "Skript" durch, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

- 3** Wählen Sie das Skript ggf. aus dem Suchfenster.

Wenn nur ein Skript die vom Administrator Ihres Unternehmens festgelegten Kriterien erfüllt, öffnet sich das Skript automatisch. Andernfalls müssen Sie das jeweils benötigte Skript aus dem Suchfenster wählen.

TIPP: Um das geeignete Skript zu finden, wählen Sie eine Option in der Dropdown-Liste aus, und klicken Sie auf "Los".

4 Stellen Sie auf der Seite "Skript" die Fragen an den Kunden, und geben Sie die Informationen ein.

5 Klicken Sie auf "Speichern".

Je nachdem, wie das Skript vom Administrator Ihres Unternehmens eingerichtet wurde, können folgenden Ereignisse eintreten:

- Eine Bewertung wird berechnet und mit einem Grenzwert verglichen.
- Je nachdem, ob die Bewertung höher oder niedriger als der Grenzwert ist, wird ein Ergebnis berechnet.
- Die Bewertung, die Antworten auf die Fragen und das Ergebnis werden mit dem übergeordneten Datensatz verknüpft.
- Außerdem wird das letzte Bewertungsdatum eingetragen.

Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen

Sie können einen Datensatz löschen, wenn es Ihre Zugriffsebene auf diesen Datensatz erlaubt. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Stapellöschung" beinhaltet, können Sie eine Datensatzliste löschen.

Wenn Sie einen Datensatz oder eine Datensatzliste löschen, werden die Datensätze 30 Tage lang im Bereich "Gelöschte Elemente" gespeichert. Während dieser Zeit können Sie die Datensätze wiederherstellen. Nach Ablauf der 30 Tage werden die gelöschten Elemente jedoch unwiderruflich gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.

HINWEIS: Warnungsdatsätze und deren Anhänge bilden eine Ausnahme zum normalen Löschverhalten. Sie werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.

Beim automatischen Löschen eines Datensatzes werden einige mit diesem Datensatz verknüpfte Datensätze ebenfalls gelöscht. Wenn Sie beispielsweise eine Firma löschen, werden sämtliche mit dieser Firma verknüpften Notizen ebenfalls gelöscht.

Wenn Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente" klicken, wird die Seite "Alle Elemente" zusammen mit allen Elementen angezeigt, die gelöscht wurden. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" umfasst, sehen Sie auch alle gelöschten Elemente Ihres Unternehmens.

Der übergeordnete Datensatz wird in der Liste der gelöschten Elemente angezeigt, die jeweils verknüpften Datensätze jedoch nicht. Ein verknüpfter Datensatz wird nur dann als separater Datensatz angezeigt, wenn Sie den verknüpften Datensatz *vor* dem übergeordneten Datensatz löschen.

Wenn Sie beispielsweise eine Firma mit drei verknüpften Aktivitäten löschen, wird nur der Firmendatensatz in der Liste der gelöschten Elemente angezeigt. Wenn Sie jedoch eine dieser verknüpften Aktivitäten gelöscht haben, bevor Sie die Firma selbst gelöscht haben, wird diese Aktivität in der Liste als separater Datensatz angezeigt.

Beim Wiederherstellen eines Datensatzes werden alle Datensätze, die zum Zeitpunkt des Löschens mit diesem Datensatz verknüpft waren, unter Beibehaltung der jeweiligen Beziehungen, ebenfalls wiederhergestellt. Stellen Sie immer zuerst den übergeordneten Datensatz her. Wenn Sie versuchen, einen untergeordneten Datensatz zuerst wiederherzustellen, gibt das System eine Fehlermeldung aus.

Sie können die Liste auf der Seite "Alle gelöschten Elemente" bei der Suche nach gelöschten Datensätzen verwenden. Wenn Sie einen Datensatztyp aus der Liste auswählen, beinhalten die angezeigten Datensätze alle

gelöschten Notizen und Anhänge für Datensätze dieses Typs sowie alle gelöschten Datensätze dieses Typs. Allerdings findet die Regel für verknüpfte Datensätze weiterhin Anwendung. Notizen und Anhänge, die zusammen mit dem übergeordneten Datensatz gelöscht wurden, werden in der Liste nicht aufgeführt. Wenn Sie beispielsweise "Alle Firmen" in der Liste wählen, werden alle Firmennotizen und Firmenanhänge, die separat von den übergeordneten Datensätzen gelöscht wurden, sowie alle gelöschten Firmendatensätze angezeigt.

HINWEIS: Unternehmen können Daten nur in begrenztem Umfang speichern. Die unter "Gelöschte Elemente" gespeicherten Datensätze werden nicht auf das gesamte Festplattenspeicherlimit eines Unternehmens angerechnet.

So löschen Sie einen Datensatz von einer Datensatzdetailseite

- Klicken Sie auf der Datensatzdetailseite auf "Löschen".

HINWEIS: Wenn Sie die Seite "Datensatzdetail" mit einem Drilldown auf einen übergeordneten Datensatz von einer Listenseite oder einer Liste mit verwandten Datensätzen aus geöffnet haben, kehrt Oracle CRM On Demand zu der Seite zurück, von der aus Sie den Drilldown durchgeführt haben, nachdem Sie den Datensatz gelöscht haben.

So löschen Sie einen Datensatz in einer Datensatzliste

- Wählen Sie in der Zeile für den zu löschenden Datensatz die Option "Löschen" aus dem Menü auf Datensatzebene.

So löschen Sie eine Datensatzliste

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Stapellöschung" beinhalten.

- 1 Klicken Sie auf der "Datensätze-Homepage" auf die Liste der zu löschenden Datensätze.

TIPP: Exportieren Sie die Liste, bevor Sie sie löschen. Dadurch können Sie die Daten wieder in Oracle CRM On Demand importieren, falls Sie sie versehentlich gelöscht haben.

Sie können Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekt-, Lead-, Serviceanfrage- oder Aktivitätslisten löschen.

- 2 Klicken Sie auf der Listenseite des Datensatzes auf die Schaltfläche "Menü" und wählen Sie "Stapellöschvorgang".
- 3 Klicken Sie auf "OK", um den Vorgang fortzusetzen.
- 4 Auf der Seite "Warteschlange für Stapellöschvorgänge" klicken Sie im Abschnitt "Aktive Anforderungen" auf "Fortfahren".

HINWEIS: Wenn Sie nicht auf "Fortfahren" klicken, wird der Löschvorgang nicht durchgeführt. Sie können zur Warteschlange für Stapellöschung zurückkehren, indem Sie auf den globalen Link "Admin" und anschließend auf der "Admin-Homepage" auf den Link "Warteschlange für Stapellöschung" klicken.

- 5 Um das Protokoll für die Löschung zu überprüfen, klicken Sie im Bereich "Verarbeitete Anforderungen" auf "Protokoll".

So stellen Sie einen Datensatz wieder her

- 1 Klicken Sie auf den globalen Link "Gelöschte Elemente".
- 2 Klicken Sie in der Zeile für diesen Datensatz auf "Wiederherstellen".

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Alle Datensätze wiederherstellen" beinhaltet, können Sie jeden im Unternehmen gelöschten Datensatz wiederherstellen.

Die folgende Tabelle enthält weitere Informationen über das Löschen von Datensätzen.

HINWEIS: Die Anhangdatensätze, die in dieser Tabelle aufgeführt werden, sind über das vorkonfigurierte zugehörige Element "Anhänge" mit übergeordneten Datensätzen verknüpft. Dateien können auch den Datensatztypen "Benutzerobjekt" sowie bestimmten Datensatztypen, die branchenspezifisch oder für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition spezifisch sind, über Anhangfelder zugeordnet werden. Wenn ein derartiger Datensatztyp als zugehöriger Datensatz in einem anderen Datensatztyp konfiguriert ist, werden die verknüpften Datensätze und angehängten Dateien nicht aus der Oracle CRM On Demand-Datenbank gelöscht, wenn der übergeordnete Datensatz gelöscht wird. Weitere Informationen über das zugehörige Element "Anhänge" und Anhangfelder finden Sie unter [Info über Anhänge](#) (siehe "Informationen zu Anhängen" auf Seite 114).

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Firma	<p>Sie können keine Firma löschen, die mit einem Verkaufsprojekt verknüpft ist, das sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befindet.</p> <p>Beim Löschen einer Firma werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkaufsprojekte ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden nicht gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen
Aktivität	<p>Beim Löschen einer Aktivität werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anhänge <p>Wenn Sie eine Kommunikationsaktivität löschen möchten, müssen die Berechtigungen "Unternehmen verwalten" und "Stapellöschung" für Ihre Rolle aktiviert sein.</p> <p>HINWEIS: Benutzer, die in ihrer Rolle über die Berechtigung zum Löschen</p>

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
	von Aktivitäten verfügen, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht verantwortlich sind oder die als privat gekennzeichnet sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigung zum Löschen von Aktivitäten.
Adresse	<p>Wenn Sie eine gelöschte Adresse wiederherstellen, müssen Sie die Rechnungsstellungs- und Liefereinstellungen aktualisieren. Wenn Oracle CRM On Demand den Adressdatensatz wiederherstellt, werden die Adresseinstellungen nicht auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Sie müssen diese Werte erneut anpassen, damit keine fehlerhaften Daten erstellt werden.</p> <p>Weitere Informationen zum Löschen gemeinsamer Adressen finden Sie unter Löschen gemeinsamer Adressen (auf Seite 307).</p>
Hinweis	Hinweisdatensätze und deren Anhänge bilden hier eine Ausnahme. Sie werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.
Kampagne	<p>Beim Löschen einer Kampagne werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Verkaufsprojekte
Person	<p>Beim Löschen einer Person werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Firmen ■ Aktivitäten ■ Verkaufsprojekte
Händler	<p>Beim Löschen eines Händlers werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Anhänge
Gefilterte Liste	Gefilterte Listen können nicht gelöscht werden. Wenn Sie eine gefilterte Liste ändern möchten, müssen Sie sie löschen und eine neue erstellen.
Fond	<p>Beim Löschen eines Fonds werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge
Gruppe	Wenn Sie eine Gruppe löschen, entfernt das System den Verweis auf diese Gruppe aus den Datensätzen der Gruppe und die Verantwortlichkeit für Datensätze wird dem Mitarbeiter im Feld "Verantwortlicher" zugewiesen. Dieser Vorgang kann etwas länger dauern, wenn eine große Anzahl von Datensätzen betroffen ist. Während dieses Zeitraums können Gruppenmitglieder keine Datensätze erstellen.
Haushalt	Beim Löschen des Haushalts werden keine untergeordneten Datensätze gelöscht.
Lead	<p>Beim Löschen eines Leads werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte
MedEd-Veranstaltung	<p>Beim Löschen einer MedEd-Veranstaltung werden folgende verknüpften Datensätze <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Eingeladene (Personen) <p>HINWEIS: Veranstaltungen mit dem Status "Abgeschlossen" können nicht gelöscht werden.</p>

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
Verkaufsprojekt	<p>Sie können kein Verkaufsprojekt in der Vertriebsphase "Abgeschlossen" löschen, da diese Informationen für historische Berichte verwendet werden. Beim Löschen eines Verkaufsprojekts werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen ■ Firmen
Portfolio-Konto	<p>Beim Löschen eines Portfolios werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Anhänge <p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Personen
Produkt	<p>Sie können kein Produkt löschen. Mitarbeiter können zum Entfernen aus der Liste der verfügbaren Produkte zu den Verkaufsprojekten (als Produkte) oder Firmen (als Aktivposten) navigieren und anschließend das Kontrollkästchen "Lieferbar" auf der Seite "Produkt bearbeiten" deaktivieren.</p>
Produktkategorie	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle "Content Management" umfasst, kann Kategorien löschen. Durch das Löschen einer Kategorie wird die Verbindung zwischen Produkt und Kategorie aufgehoben, die Produkte bleiben jedoch erhalten.</p>
Rolle	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Benutzer und Zugriff verwalten" enthält, kann Rollen löschen.</p> <p>Gelöschte Rollen werden nicht 30 Tage lang gespeichert, sondern sofort aus dem System gelöscht und können nicht mehr abgerufen werden.</p> <p>Vor dem Löschen einer Rolle müssen alle dieser Rolle zugewiesenen Benutzer einer anderen Rolle zugewiesen werden. Andernfalls lässt die Anwendung das Löschen der Rolle nicht zu.</p>
Lösung	<p>Beim Löschen einer Lösung werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lösungshistorien

Beim Löschen von	Ist Folgendes zu beachten
	<p>Folgende nicht verknüpfte Datensätze werden <i>nicht</i> gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceanfragen ■ Lösungen <p>TIPP: Wenn eine Lösung Ihres Erachtens nicht mehr von Nutzen ist, jedoch einmal mit einer Serviceanfrage verknüpft war, ändern Sie den Status dieser Lösung in "Veraltet", anstatt sie zu löschen. Auf diese Weise kann Ihr Unternehmen verhindern, dass diese Lösung weiter von Ihren Kundenservicemitarbeitern verwendet wird. Sie wird jedoch für Ihr Archiv gespeichert. (Um festzustellen, ob diese Lösung verwendet wurde, rufen Sie die Seite "Lösungsdetail" auf und aktivieren den Abschnitt "Serviceanfragen", um die verknüpften Datensätze zu ermitteln.)</p>
Gebiet	<p>Ein Benutzer, dessen Rolle die Berechtigung "Gebiete verwalten" enthält, kann Gebiete löschen. Gebiete lassen sich unabhängig davon, ob sie anderen Gebieten, Firmen, Verkaufsprojekten usw. zugeordnet sind, löschen.</p> <p>Die Seite "Gebietsdetail" zeigt dem Unternehmensadministrator, ob das Gebiet untergeordnete Elemente besitzt oder nicht. Der Unternehmensadministrator kann eine Abfrage nach Firma, Verkaufsprojekt usw. erstellen. Dazu verwendet er die Bedingung Gebiet = <Zu löschendes Gebiet>, um herauszufinden, ob dem Gebiet eine Firma, ein Verkaufsprojekt usw. zugeordnet ist.</p>
Fahrzeug	<p>Beim Löschen eines Fahrzeugs werden folgende verknüpften Datensätze ebenfalls gelöscht:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktivitäten (mit Anhängen, die mit dieser Aktivität verknüpft sind) ■ Notizen ■ Anhänge

HINWEIS: Weitere Informationen zu verknüpften Datensätzen finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 197).

Anzeigen von Audit Trails für Datensätze

Bei Datensatztypen, die Audit Trails unterstützen, können Sie den Audit Trail anzeigen, der die Änderungen an protokollierten Feldern eines Datensatzes verfolgt.

Je nachdem, wie Ihr Unternehmensadministrator den Audit Trail für den Datensatztyp konfiguriert hat, kann es auch Folgendes anzeigen:

- Einen Eintrag für die Erstellung des Datensatzes
- Einen Eintrag für jede dieser Aktionen, wenn der Datensatz gelöscht oder wiederhergestellt wurde

HINWEIS: Wenn ein Datensatz gelöscht, aber nicht wiederhergestellt wurde, ist der Datensatz selbst nicht mehr verfügbar. Sie können die Details der Löschaktion also nicht mehr in den zugehörigen Audit Trail-Informationen anzeigen. Es gibt aber einen Eintrag für die Löschaktion im Haupt-Audit Trail des Unternehmens. Wenn der Datensatz später wiederhergestellt wird, gibt es im Haupt-Audit Trail des Unternehmens und in den Audit Trail-Informationen des Datensatzes einen Eintrag für die Löschaktion und einen Eintrag für die Wiederherstellungsaktion. Wenn Sie das Hauptprotokoll des Unternehmens anzeigen möchten, benötigen Sie für Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zum Zugriff auf den Haupt-Audit Trail.

Bei Änderungen an Datensätzen zeigt der Audit Trail die alten und neuen Werte in einem Feld an sowie einen Zeitstempel und den Namen des Benutzers, der die Änderung an dem Feld vorgenommen hat. Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Felder - sofern vorhanden - protokolliert werden. Weitere Informationen zu Datensatztypen, die Audit Trails unterstützen, sowie eine Liste der Felder, die standardmäßig protokolliert werden, finden Sie im Abschnitt Anpassen von Protokollen.

Hinweis zu Beginn. Damit Sie den Audit Trail für einen Datensatztyp anzeigen können, muss Ihr Unternehmensadministrator sicherstellen, dass die Seitenlayouts für Ihre Rolle so konfiguriert sind, dass das zugehörige Audit Trail-Element im Layout der Detailseite für den übergeordneten Datensatztyp enthalten ist. Außerdem muss der Unternehmensadministrator Ihnen schreibgeschützten Zugriff auf das zugehörige Audit Trail-Element im übergeordneten Datensatztyp erteilen. Wenn das Audit Trail-Element immer noch nicht auf der Detailseite des Datensatzes angezeigt wird, nachdem der Unternehmensadministrator die Konfiguration abgeschlossen hat, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" auf der Detailseite des Datensatzes und, fügen Sie den Audit Trail als zugehörigen Informationsabschnitt hinzu. Weitere Informationen über das Bearbeiten des Layouts der Detailseite finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

So zeigen Sie den Audit Trail für einen Datensatz an

- Blättern Sie auf der Detailseite des Datensatzes mit der Bildlaufleiste zu den Audit Trail-bezogenen Informationen.

In jeder Zeile werden das Datum, an dem der Datensatz aktualisiert wurde, die Person, die die Aktualisierung durchgeführt hat, und die neuen und alten Werte im protokollierten Feld angezeigt.

HINWEIS: Jeder Audit Trail-Datensatz enthält die Details zur Änderung an nur einem Feld. Audit Trail-Datensätze von Änderungen werden nur für protokollierte Felder angezeigt. Wenn ein Benutzer also einen Datensatz speichert, nachdem er zwei Felder geändert hat, aber nur eines dieser Felder protokolliert wird, wird nur für die Änderung am protokollierten Feld ein Audit Trail-Datensatz angezeigt. Die Details der Änderung an dem anderen Feld werden nicht angezeigt.

Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen

Wenn ein Datensatz bereits vorhanden ist, zeigt Oracle CRM On Demand beim Erstellen eines Datensatzes bei vielen Datensatztypen eine Warnmeldung an. Der vorhandene Datensatz kann in Ihren aktuellen Unternehmensdatensätzen vorliegen. Beim Auftreten einer Warnmeldung über doppelte Datensätze brechen Sie das Erstellen des neuen Datensatzes ab, suchen den vorhandenen Datensatz und aktualisieren diesen.

Bei den folgenden Datensatztypen führt Oracle CRM On Demand keine Prüfung auf doppelte Datensätze durch, wenn Sie einen neuen Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellen:

- Aktivität
- Firmenumsatz

- Beurteilung
- Person
- Personenumsatz
- Benutzerobjekt 01, 02, 03, 04 und höher
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
- Haushalt
- Lead
- Hinweis
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Auftrag
- Auftragsposition
- Musteranforderung
- Musteranforderungsposition
- Produkt - Sonderpreisgestaltung

HINWEIS: Durchsuchen Sie die Liste der Datensätze, bevor Sie einen neuen Datensatz hinzufügen, um sicherzugehen, dass der Datensatz noch nicht vorhanden ist.

In der folgenden Tabelle werden die Felder aufgeführt, mit denen bestimmt wird, ob ein Datensatz doppelt vorhanden ist, wenn der Datensatz über die Benutzeroberfläche erstellt wird.

HINWEIS: In Info über Datensatzduplikate und externe IDs wird beschrieben, wie Datensatzduplikate beim Importieren von Datensätzen ermittelt werden.

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Firma	Firmenname und Firmenstandort
Firmenmitbewerber	Mitbewerbername
Firmenpartner	Partnername
Adresse	Adressenname
Person Termin	Personenname
Benutzer Termin	Benutzername
Anhänge	Dateiname
Geschäftsplan	Planname, Typ, Status und Zeitraum
Kampagne	Quellcode
Kampagnenempfänger	Person
Zielsetzung	Zielsetzungsname, Typ, Status und Zeitraum

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Verkaufsprojekt	Verkaufsprojektname und Firma
VP-Mitbewerber	Mitbewerbername
Verkaufsprojektpartner	Partnername
Planfirma	Firmen- und Geschäftsplan
Planperson	Kontaktname und Name des Geschäftsplans
Planverkaufsprojekt	Geschäftsplan und Verkaufsprojekt
Produkt	Produktname
Produktkategorie	Kategorienname
Serviceanfrage	Servicenummer HINWEIS: Die Servicenummer wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Lösung	Titel
Person Aufgabe	Personenname
Benutzer nach Aufgabe	Benutzername
Team	Benutzername
Benutzer	Benutzer-ID und Unternehmens-Anmelde-ID
Verwaltung der Beziehungen mit Geschäftspartnern	
Akkreditierung	Akkreditierungsname
Akkreditierungsanfrage	Akkreditierungsname, Partnername und Anfragedatum
Antrag	Antrags-ID HINWEIS: Die Antrags-ID wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Zertifizierung	Zertifizierungsname
Zertifizierungsanfrage	Zertifizierungsname, Kontaktname und Anfragedatum
Kurs	Kursname
Kursregistrierung	Kursname, Kandidatenname und Registrierungsdatum
Geschäftsregistrierung	Name und Hauptpartner
Prüfung	Prüfungsname

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Prüfungsregistrierung	Prüfungsname, Kandidatenname, Verantwortlicher und Prüfungsdatum
Fond	Fonds-ID HINWEIS: Oracle CRM On Demand übernimmt automatisch die Zeilen-ID des Datensatzes in das Feld "Fond-ID". Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Mittelanforderung	Anfragenname und Anfragedatum
MDF-Anfrage	Anfragenname und Anfragedatum
Partner	Partnername und Standort
Partnerprogramm	Partnerprogrammname
Preisliste	Preislistenname und -typ
Preislistenposition	Preisliste, Produkt und Typ
Sonderpreisanfrage	Anfragenname und Anfragedatum
Life Sciences	
Zuteilung	Zuteilungstyp, Musterabgabe stoppen, Muster und Verantwortlicher
Besuchs- und Öffnungszeiten - Kontakt	Tag, Startzeit, Endzeit, Adresse und Vollständiger Name – Person
Staatl. Zulassung für Person	Lizenznummer und Vollständiger Name – Person
Bestandsauditbericht	Typ, Status, Ursache, Abschlussdatum, Bestandsperiode und Benutzer-Anmelde-ID des Verantwortlichen
Bestandsperiode	Anfangsdatum, Aktiv, Abgestimmt und Verantwortlicher
MedEd-Veranstaltung	Enddatum und Name
Antwort auf Nachricht	Antwort, Endzeit, Startzeit, Folgenummer, Folgeaktivitäten und Lösungs-ID
Nachrichtenplan	Name, Obligatorische Ausschlussklausel, Sperrsequenz, Folgeaktivitäten aktivieren, Status, Typ, Produktname und Verantwortlicher
Nachrichtenplanposition	Ausschlussklauseltext, Folgenummer, Typ, Übergeordneter Nachrichtenplan und Lösungsname
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Typ, Übergeordnetes MP-Element und Lösungsname
Besprochene Produkte	Indikation und Produkt
Abgegebene Werbeartikel	Menge und Produkt

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Musterausschlussklausel	Ausschlussklauseltext und Status
Abgegebenes Muster	Menge und Produkt
Musterbestand	Anfangssaldo, Bestandsperiode und Muster
Mustercharge	Chargennr., Ablaufdatum, Bestellbar und Muster HINWEIS: Das Feld "Bestellbar" gehört zu dem Produkt, das dem Muster zugeordnet ist.
Mustertransaktion	Name, Datum und Typ
Signatur	Signatursteuerung und Aktivität
Transaktionsposition	Menge, Zeilennummer, Transaktionsnr. und Muster
Vermögensverwaltung	
Konto	Konto
Kontoinhaber	Firma, Name Kontoinhaber, Konto und Rolle
Kontoanteil	Konto, Finanzprodukt und Name Kontoanteile
Finanzplan	Finanzkonto, Finanzplanbezeichnung und Typ
Finanzprodukt	Finanzproduktname
Finanztransaktion	Finanzkonto, Finanzprodukt und Transaktions-ID
Portfolio	Kontonummer und Produkt
Versicherung	
Broker-Profil	Partner, Brokerprofil – Jahr und Brokerprofil – Name.
Anspruch	Anspruchsnummer und Police
Deckung	Deckungsname, Deckung und Police
Schaden	Anspruchsnummer, Versicherungsobjekt und Schadensname
Versicherungsobjekt	Typ, Police und Folgenummer
Beteiligte Partei	Anspruchsnummer, Person und Rolle
Police	Policennummer
Policeninhaber	Police, Rolle
Automotive	
Händler	Name

Datensätze dieses Typs	Sind Duplikate, wenn diese Felder alle übereinstimmen
Finanzinformationen	Finanzdetailnr. HINWEIS: Die Finanzdetailnr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Marke	Marke
Verkaufshistorie	Verkaufszahl HINWEIS: Die Verkaufshistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Öffnungszeiten	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Servicehistorie	Nr. Servicehistorie HINWEIS: Die Servicehistoriennr. wird automatisch von Oracle CRM On Demand erstellt. Kein anderes Feld wird bei der Duplikatprüfung berücksichtigt.
Servicestunden	Tag und Zeitpunkt der Öffnung
Gebiet	Name
Fahrzeug	Fahrgestellnr.
Person für Fahrzeug	Benutzername

Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden

Mit Ausnahme der Bearbeitungsseiten können Sie auf allen Seiten die angezeigten Informationen drucken. Alle unwesentlichen Schnittstellenelemente und Links werden nicht mit der Seite ausgedruckt. Wenn auf einer Seite für Datensatzdetails die Abschnitte für zugehörige Informationen als Registerkarten angezeigt werden, wird auf der gedruckten Detailseite nur der Abschnitt für zugehörige Informationen angezeigt, der derzeit geöffnet ist. Der geöffnete Abschnitt für zugehörige Informationen wird auf der gedruckten Seite im Listenmodus ohne das Registerkartenbild angezeigt.

So drucken Sie die Informationen auf der Seite aus

- 1 Klicken Sie auf den Link "Druckversion".
Es wird eine separate Seite geöffnet, die die Druckversion anzeigt.

- 2 Klicken Sie auf der Seite auf den Link "Drucken".
- 3 Passen Sie im Fenster "Drucken" die Druckereinstellungen so an, dass die Seite im Querformat gedruckt wird.
Im Querformat wird die Darstellung der Daten auf der gedruckten Seite optimiert.
- 4 Folgen Sie zum Drucken der Seite den Anweisungen auf dem Bildschirm.

Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen

Die Seite "Serviceinformationen" enthält Informationen zu geplanten und zuletzt ausgeführten Instandhaltungssitzungen für Ihre Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung und -Staging-Umgebung. Die *Produktionsumgebung* ist die Umgebung, in der Ihr Unternehmen seine Arbeit in Oracle CRM On Demand ausführt. Die *Staging-Umgebung* ist in der Regel eine Kopie der Produktionsumgebung, die zu Testzwecken verwendet werden kann, um z.B. Konfigurationsänderungen vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen oder um Patches vor ihrer Anwendung in der Produktionsumgebung zu testen.

Die Seite "Serviceinformationen" enthält auch Informationen zur Verfügbarkeit Ihrer Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung in den letzten Monaten.

Das folgende Verfahren beschreibt das Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen.

So zeigen Sie Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen an

- Scrollen Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand ganz nach unten, und klicken Sie auf "Serviceinformationen", um die Seite "Serviceinformationen" zu öffnen.

Im Abschnitt "Versionsinformationen" auf der Seite "Serviceinformationen" werden Details zur Versionsstufe, zu Patches usw. angezeigt, die in der Oracle CRM On Demand-Umgebung angewendet werden, bei der Sie aktuell angemeldet sind. Diese Informationen werden von Oracle zur Fehlerbeseitigung verwendet. Möglicherweise werden Sie zur Angabe dieser Informationen aufgefordert, wenn Sie Unterstützung bei Oracle anfordern.

Die folgende Tabelle beschreibt die Informationen, die im Abschnitt "Produktverfügbarkeit - Informationen" der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Monat	Der Kalendermonat, für den die Verfügbarkeitsinformationen bereitgestellt werden.
Verfügbarkeit (%)	Die Zeit (in Prozent) während des angegebenen Monats, in der die Oracle CRM On Demand-Produktionsumgebung verfügbar war. HINWEIS: Verfügbarkeitsinformationen werden ungefähr in der Mitte des Monats für den vorherigen Kalendermonat bereitgestellt. In seltenen Fällen können die Verfügbarkeitsinformationen nach ihrer ersten Bereitstellung geändert

Feld	Beschreibung
	werden.

Auf der Seite "Serviceinformationen" werden die Informationen zum Instandhaltungsplan für die Produktionsumgebung und die Staging-Umgebung in zwei separaten Abschnitten angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt einige der Informationen, die in den Instandhaltungsplanabschnitten der Seite angezeigt werden.

Feld	Beschreibung
Instandhaltungsdatum	Das Datum für die Instandhaltungssitzung. Daten, die in der Zukunft liegen, zeigen geplante Instandhaltungssitzungen an und können geändert werden.
Voraussichtliche Startzeit	Die voraussichtliche Zeit für den Start der Session. Die angezeigte Zeit entspricht der Ortszeit.
Voraussichtliche Dauer (Stunden)	Die voraussichtliche Dauer der Session in Stunden.
Instandhaltungstyp	Der Typ der ausgeführten oder auszuführenden Instandhaltung, z.B. Standardinstandhaltung oder Patch-Installation. HINWEIS: Wenn das Datum für die Instandhaltungssitzung in der Zukunft liegt, können die Informationen zum Instandhaltungstyp geändert werden.
Letzte Aktualisierung	Das Datum, an dem die Informationen für die Instandhaltungssitzung zuletzt geändert wurden.

HINWEIS: Über den Link "Diagnose" auf der Seite "Serviceinformationen" können Sie auf Diagnoseinformationen zugreifen. Aus Sicherheitsgründen sind die Informationen verschlüsselt. Wenn Sie bei Oracle Unterstützung anfordern, werden Sie möglicherweise dazu aufgefordert, auf den Diagnoselink zu klicken und die verschlüsselten Informationen an Oracle CRM On Demand Customer Care zu senden.

Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, dass Ihnen die Information in einer E-Mail zugesendet wird. Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Zurücksetzung Ihres Kennworts ebenfalls auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite anfordern, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen".

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID und Ihr Kennwort vergessen, können Sie die Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zusammen mit den Sicherheitsfragen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben, zum Zurücksetzen des Kennworts verwenden.

Wenn Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen oder Ihr Kennwort zurücksetzen, beachten Sie Folgendes:

- Zum Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID müssen Sie die E-Mail-Hauptadresse kennen, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist. Wenn Sie Probleme beim Abrufen Ihrer Benutzer-Anmelde-ID haben, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator, um die E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.

- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID kennen. Wenn Sie also Ihr Kennwort und die Benutzer-Anmelde-ID vergessen, müssen Sie zuerst Ihre Benutzer-Anmelde-ID abrufen und diese Information dann zum Zurücksetzen Ihres Kennworts verwenden.
- Zum Zurücksetzen Ihres Kennworts müssen Sie die Antworten auf die Sicherheitsfragen kennen, die Sie in Oracle CRM On Demand eingerichtet haben.
- Jedes Mal, wenn Ihre Benutzer-Anmelde-ID an Sie gesendet wird, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.
- Jedes Mal, wenn Sie Ihr Kennwort zurücksetzen, wird ein Eintrag in dem Audit Trail Ihres Benutzerdatensatzes erstellt.

So rufen Sie Ihre Benutzer-Anmelde-ID ab

- 1 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe meine Benutzer-Anmelde-ID vergessen".
- 3 Geben Sie die E-Mail-Hauptadresse ein, die in Ihrem Benutzerdatensatz in Oracle CRM On Demand gespeichert ist, und klicken Sie auf "Los".

Je nach eingegebener E-Mail-Adresse geschieht Folgendes:

- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Sonst wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse die korrekte Hauptadresse in Ihrem Benutzerdatensatz ist, wird eine E-Mail mit Ihrer Benutzer-Anmelde-ID an die E-Mail-Adresse gesendet.
- Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse syntaktisch korrekt ist, jedoch nicht die Hauptadresse in Ihrem Benutzerkonto ist, wird keine E-Mail an Sie gesendet. Wenden Sie sich in diesem Fall an den Unternehmensadministrator, um die korrekte E-Mail-Hauptadresse zu prüfen.

HINWEIS: Wenn Sie mehr als ein Konto in Oracle CRM On Demand haben, wird die aktive Benutzer-Anmelde-ID für jedes Konto in der E-Mail aufgenommen, es sei denn, das Konto ist nur für Single Sign-On konfiguriert. Wenn Sie nicht wissen, ob das Konto nur für Single Sign-On konfiguriert ist, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

Wenn Sie die E-Mail mit der Benutzer-Anmelde-ID erhalten und Ihr Kennwort kennen, können Sie zur Anmeldeseite zurückkehren und sich wie üblich bei Oracle CRM On Demand anmelden.

HINWEIS: Sie können Ihre Benutzer-Anmelde-ID maximal drei Mal innerhalb von 24 Stunden anfordern.

Wenn Sie Ihr Kennwort vergessen, können Sie es wie im Folgenden beschrieben zurücksetzen.

So setzen Sie Ihr Kennwort zurück

- 1 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Eine Option wählen" auf den Link "Ich habe mein Kennwort vergessen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Kennwort vergessen" Ihre Benutzer-Anmelde-ID ein, und klicken Sie auf "Los".

Wenn Sie die korrekte Benutzer-Anmelde-ID eingeben, wird eine Bestätigungsmeldung angezeigt. Daraufhin erhalten Sie eine E-Mail, die einen temporären Link zu Oracle CRM On Demand enthält.

- 4 Klicken Sie auf den temporären Link in der E-Mail, um auf Oracle CRM On Demand zuzugreifen.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie lange der temporäre Link gültig bleibt und wie oft Sie versuchen können, sich mit dem temporären Link anzumelden.

- 5 Geben Sie auf der Seite "Kennwort zurücksetzen" die Antworten auf Ihre Sicherheitsfragen ein, und klicken Sie auf "Weiterleiten".
- 6 Geben Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" ein neues Kennwort in das Feld "Neues Kennwort" ein. Geben Sie dieses Kennwort anschließend im Feld "Neues Kennwort bestätigen" erneut ein.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern", um das neue Kennwort zu speichern.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator bestimmt, wie oft Sie Ihr Kennwort in einem bestimmten Zeitraum zurücksetzen können.

Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session

Ihr Unternehmensadministrator kann die maximale Dauer für eine aktive Oracle CRM On Demand-Session für Ihr Unternehmen festlegen. Wenn der Unternehmensadministrator die maximale Dauer auf null (0) setzt, gibt es für die Dauer einer aktiven Session keine zeitliche Beschränkung.

Wenn Ihre interaktive Benutzer-Session die angegebene maximale Dauer erreicht, werden Sie bei der nächsten Aktion, die Sie in Oracle CRM On Demand ausführen, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, auf die Anmeldeseite weitergeleitet. Sie müssen sich dann erneut anmelden, um auf die Seite zu gelangen, auf die Sie zugreifen wollten. Wenn Sie Web Services verwenden und die Zeit der aktiven Session überschritten wird, muss der Web Services-Client die Authentifizierung erneut vornehmen, damit Web Services weiterverwendet werden kann.

Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand

Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. *Gleichzeitige Sessions* treten auf, wenn dieselben Benutzerzugangsdaten bei der Anmeldung für Oracle CRM On Demand mehr als einmal in verschiedenen Browsern gleichzeitig verwendet werden. Es werden nur interaktive Benutzer-Sessions gezählt. Verbindungen zu Oracle CRM On Demand über Web Services- oder Desktop-Clients werden beim Zählen von gleichzeitigen Sessions nicht berücksichtigt.

Ihr Unternehmensadministrator legt fest, ob gleichzeitige Sessions erlaubt sind. Die folgende Tabelle zeigt das Verhalten, das Benutzer sehen, wenn sie versuchen, sich bei Oracle CRM On Demand mit ihren Benutzerzugangsdaten anzumelden, die bereits für mindestens eine vorhandene Session verwendet werden (je nachdem, welche Option Ihr Unternehmensadministrator gewählt hat).

Option	Verhalten
Mit Benachrichtigung genehmigen	<p>Die neue Session wurde genehmigt. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In der neuen Session erscheint eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite, die besagt, dass mindestens eine gleichzeitige Session vorhanden ist. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen. ■ In jeder vorhandenen gleichzeitigen Session erscheint eine Nachricht auf der Oracle CRM On Demand-Seite, die besagt, dass eine gleichzeitige Session gestartet wurde, sobald der Benutzer eine Aktion in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen.
Ohne Benachrichtigung genehmigen	<p>Die neue Session wurde genehmigt. Es liegt keine Benachrichtigung in einer neuen oder einer vorhandenen Session vor, die besagt, dass eine gleichzeitige Session vorhanden ist.</p>
Vorhandene Session verhindern und beenden	<p>Die neue Session wurde genehmigt, die vorhandene Session wurde jedoch beendet. Wenn sich der Benutzer für die neue Session anmeldet, wird Folgendes geschehen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In der neuen Session erscheint auf der Oracle CRM On Demand-Seite eine Nachricht, die besagt, dass eine andere Session mit denselben Zugangsdaten beendet wird. Die Nachricht enthält einen Link, auf den der Benutzer klicken kann, um die Anmeldehistorie für den Benutzer anzuzeigen. ■ In der ursprünglichen Session wird der Benutzer bei der nächsten Aktion, die er in Oracle CRM On Demand ausführt, z.B. Klick auf einen Link, eine Registerkarte oder eine Schaltfläche, auf die Anmeldeseite weitergeleitet. Es wird eine Nachricht angezeigt, die besagt, dass die Session beendet wurde, da ein anderer Benutzer sich mit denselben Zugangsdaten angemeldet hat.

Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand

Details zu den Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand finden Sie auf der [Oracle CRM On Demand-Website](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Release Notes für Oracle CRM On Demand

Mit jedem Release von Oracle CRM On Demand werden eine Reihe von Release Notes bereitgestellt. In den Release Notes werden geringfügige Änderungen an Oracle CRM On Demand beschrieben, die das bestehende Verhalten oder die Benutzeroberfläche ändern. Die Release Notes werden auf der Website für das Schulungs- und Support-Center bereitgestellt, auf die Sie über den Link "Schulung und Support" oben auf den jeweiligen Seiten in Oracle CRM On Demand zugreifen können.

Kontaktaufnahme mit Oracle

Oracle bietet eine Vielzahl von Services an und freut sich über Ihre Anregungen zu dieser Anwendung. Nutzen Sie die folgenden Ressourcen, um folgende Schritte durchzuführen:

- Verbesserungsvorschläge für dieses Produkt, unsere Dienstleistungen oder Prozesse können unter <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/> eingegeben werden.
- Begleitmaterial oder Informationen zu unseren neuen Produkten oder Verkaufsaktionen können unter <http://www.crmondemand.com/> angefordert werden.
- Verbesserungsvorschläge für die Onlinehilfe können per E-Mail an siebeldoc_ww@oracle.com gesendet werden.

Oracle CRM On Demand beenden

VORSICHT: Bevor Sie Oracle CRM On Demand beenden, müssen Sie alle Informationen explizit speichern und alle offenen Fenster schließen, darunter auch die Formulare für die Erstellung neuer Datensätze. Wenn Sie Oracle Contact On Demand, die Call Centre-Anwendung, verwenden, müssen Sie Ihren Arbeitsstatus vor der Abmeldung auf "Nicht verfügbar" setzen.

So beenden Sie Oracle CRM On Demand:

- Klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Oracle CRM On Demand-Seite auf "Abmelden".

Wenn Sie Ihr Browser-Fenster schließen, um Oracle CRM On Demand zu beenden, dann bleibt Ihre Sitzung bis zum Timeout offen. Das Timeout-Intervall ist typischerweise auf 10-15 Minuten eingestellt.

HINWEIS: Wenn Sie sich als anderer Benutzer anmelden möchten, klicken Sie oben rechts auf den Link "Abmelden". Wenn Sie sich nicht explizit abmelden, wird die Browser-Instanz nicht geschlossen, und es werden dieselben Ansichten und Daten wie bei der Anmeldung des ersten Benutzers angezeigt.

2

Kalender und Aktivitäten

Verwenden Sie die Kalenderseiten, um Ihre Aktivitäten zu überprüfen, zu erstellen und zu aktualisieren sowie um Ihre geplanten Besuche zu überprüfen und zu aktualisieren.

Eine *Aktivität* besteht aus Aufgaben, die Sie bis zu einem bestimmten Datum erledigen müssen, sowie Terminen, die Sie festlegen möchten. Aufgaben und Termine können Meetings, Besuche, Vorführungen oder Veranstaltungen sein. Der Unterschied zwischen Aufgaben und Terminen besteht darin, dass Aufgaben in Aufgabenlisten aufgeführt sind und über ein Fälligkeitsdatum sowie einen Status verfügen, während Termine mit einem bestimmten Datum sowie einer genauen Uhrzeit eingetragen werden.

Ein *geplanter Besuch* ist ein Besuch, der spezifisch für Life Sciences ist und den Sie mit dem Status "Geplant" erstellen, damit Sie über einen Platzhalter für alle Verkaufsbesuche bei Ärzten, Krankenhäusern oder Kliniken verfügen. Um zwischen geplanten Besuchen sowie anderen Terminen, Aktivitäten oder eingeplanten Besuchen im Kalender zu unterscheiden, wird der folgende Farbcode verwendet:

- Termine, Aktivitäten und eingeplante Besuche werden in blauer Schrift in Ihrem Kalender angezeigt.
- Geplante Besuche, d.h. Besuche mit dem Status "Geplant", werden in roter Schrift in Ihrem Kalender angezeigt.

Geplante Besuche sind nicht standardmäßig in Ihrem Kalender sichtbar. Damit geplante Besuche in Ihrem Kalender angezeigt werden, muss Ihre Benutzerrolle über die Life Sciences-Berechtigung "Besuche" verfügen: Kalender Geplante Besuche.

Arbeiten mit den Kalenderseiten

Die Kalenderseiten stellen den Hauptbereich für das Verwalten von Aktivitäten dar. Die Standardseite ist die Seite "Tageskalender", die die Abschnitte "Tageskalender", "Ansicht – Kalender", "Offene Aufgaben" und "Geplante Besuche" enthält.

Zur Anzeige des Abschnitts "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen. Der Abschnitt "Geplante Besuche" listet in chronologischer Reihenfolge bis zu zwei Wochen geplante Besuche für den Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt für jeden einzelnen geplanten Besuch die folgenden Informationen an: Besuchsdatum und Startzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie andere Adressdaten der Person. Für den Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite werden folgende Farbcodes verwendet:

- Überfällige geplante Besuche mit einer in der Vergangenheit liegenden Startzeit werden in roter Schrift angezeigt.
- Anstehende geplante Besuche mit einer in der Zukunft liegenden Startzeit werden in blauer Schrift angezeigt.

Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153), [Abgeben von Mustern bei einem Vertriebsbesuch](#) (siehe ["Abgeben von Mustern während eines Besuchs"](#) auf Seite 567) und [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 158).

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, enthalten die Kalenderseiten möglicherweise andere Funktionen als die auf der Standardseite aufgeführten Funktionen. Weitere Informationen zu zusätzlichen Funktionen finden Sie unter [Seite "Kalendereinstellungen"](#) (auf Seite 167).

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Tageskalender" oder "Wochenkalender" aus durchgeführt werden können.

HINWEIS: Von Oracle Contact On Demand erzeugte Kommunikationsaktivitäten gehören zu einem bestimmten Aktivitäts-Subtyp. Daher werden sie nicht auf den Kalenderseiten oder in den Aktivitätslisten angezeigt.

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie in der Titelleiste "Offene Aufgaben" auf "Neu". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Aufgaben die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen einer Aufgabe	Klicken Sie auf den Link der zu löschenden Aufgabe. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf "Löschen".
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Kalender" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Termine die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Löschen eines Termins	Klicken Sie auf den Link des zu löschenden Termins. Klicken Sie auf der Seite "TerminDetails" auf "Löschen".
Wechseln zu einem bestimmten Tag	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf den Link des Tages.
Wechseln zu einem bestimmten Monat	Klicken Sie im Abschnitt "Ansicht - Kalender" auf die Pfeile.
Kennzeichnen einer Aufgabe als abgeschlossen	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" auf den Link "Betreff" für die Aufgabe, die Sie als abgeschlossen kennzeichnen möchten. Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".
Tageweises Durchblättern des Kalenders	Klicken Sie im Abschnitt "Tageskalender" auf die Pfeile.
Aktualisieren einer Aktivität	Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie aktualisieren möchten. Bearbeiten Sie auf der Seite "TerminDetails", "Aufgabendetails" oder "Besuchsdetails" die Felder direkt, oder klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Seite "Termin", "Aufgabe" oder "Besuch" zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 72).

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer Liste von Terminen, Aufgaben (offen, abgeschlossen oder alle), Aktivitäten oder geplanten Besuchen	Klicken Sie im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl.
Anzeigen der Termine des Tages	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "1".
Anzeigen der Details einer Aktivität	Klicken Sie auf den Link für die Aktivität (Termin, Aufgabe oder geplanter Besuch), die Sie anzeigen möchten.
Anzeigen der Termine des gesamten Monats	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "31".
Anzeigen der Termine der gesamten Woche	Klicken Sie im Kalender auf das Symbol "7".

Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anzeigen von Aktivitäten](#) (auf Seite 146)
- [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 147)
- [Aktualisieren von Aktivitäten](#) (auf Seite 148)
- [Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze](#) (auf Seite 151)
- [Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen](#) (auf Seite 152)
- [Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter](#) (auf Seite 153)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.
- [Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#) (auf Seite 162)
- [Planen von Terminen mit anderen](#) (auf Seite 163)
- [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 158)
- [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (auf Seite 169)
- [Überprüfen der empfohlenen Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (siehe "[Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#)" auf Seite 612)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält, können Sie außerdem folgende Verfahren ausführen:

- [Anzeigen anderer Kalender](#) (siehe "[Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern](#)" auf Seite 165)
- [Freigeben Ihres Kalenders](#) (auf Seite 167)
- [Einstellen der Standardkalenderansicht](#) (auf Seite 167)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 168)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält und Ihr Unternehmen die Option "Standardgruppenzuweisung" verwendet, können Sie auch dieses Verfahren ausführen: [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten](#) (auf Seite 169)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Anzeigen von Aktivitäten

Mit Oracle CRM On Demand haben Sie Ihre Aktivitäten immer im Blick, denn sie werden auf mehreren Seiten angezeigt:

- [Meine Homepage](#)

"Meine Homepage" enthält verschiedene, nach Datum sortierte Listen für Ihre Termine und Aufgaben.

- [Kalender](#)

Auf der Kalenderseite werden Ihre Termine wie in einem Terminkalender angezeigt, in dem die Seite mit dem heutigen Zeitplan aufgeschlagen ist. Sie können andere Tage einsehen, indem Sie die Monatskalender rechts verwenden oder auf die Symbole "1", "7" und "31" über den Terminen klicken, um die gewünschte Kalenderansicht anzuzeigen.

Außerdem wird auf den Seiten "Tageskalender" und "Wochenkalender" eine Liste mit bis zu zehn Ihrer Aufgaben für die nächsten 30 Tage angezeigt (Fälligkeitsdatum => Heute +30), die in der Standardeinstellung nach dem Fälligkeitsdatum sortiert ist.

- [Detailseite für die Datensatztypen, wie Firmen, Personen usw.](#)

Die Detailseiten enthalten Abschnitte, in denen offene und abgeschlossene Aktivitäten angezeigt werden, die mit einem bestimmten Datensatz verknüpft sind.

HINWEIS: Darüber hinaus können Sie Ihre Aktivitätsdatensätze mit Offline On Demand synchronisieren (dem Offline client). Weitere Informationen finden Sie unter [Mit anderen Anwendungen arbeiten](#) (siehe "[Arbeiten mit anderen Anwendungen](#)" auf Seite 769).

Informationen zum Verwalten von Aufgaben

Eine Möglichkeit für die Verwaltung von Aufgaben besteht in deren Priorisierung nach Wichtigkeit und Dringlichkeit. Sie können eine Aufgabe priorisieren, indem Sie ihr eine Stufe zuweisen, wie beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Priorität von Aufgaben wird durch Pfeile angezeigt: Ein nach oben weisender Pfeil zeigt eine hohe Priorität an, kein Pfeil zeigt eine mittlere Priorität an, ein nach unten weisender Pfeil zeigt eine niedrige Priorität an. Ändern können Sie die Prioritätsstufe einer Aufgabe auf der Seite "Aufgabe bearbeiten". Die Standardprioritätsstufe für eine Aufgabe ist "3-Niedrig".

TIPP: Die Aufgaben, die auf den Seiten "Meine Homepage", "Tageskalender" und "Wochenkalender" im Abschnitt "Offene Aufgaben" in roter Schrift angezeigt werden, haben ihr Fälligkeitsdatum überschritten. Aufgaben, deren Fälligkeitsdatum überschritten wurde, werden auf anderen Seiten nicht in roter Schrift angezeigt, beispielsweise auf der Listenseite, die geöffnet wird, wenn Sie auf der Seite "Meine Homepage" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf "Ganze Liste anzeigen" klicken.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

Weitere Informationen über die Registerkarte "Gruppenaufgabenliste", die für Unternehmen verfügbar ist, die die Gruppenfunktion verwenden, finden Sie unter [Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten](#) (auf Seite 169).

Erstellen von Aktivitäten

Das Erstellen einer Aktivität (Aufgabe oder Termin) erfolgt immer durch das Eingeben von Informationen in ein Formular. Sie können von verschiedenen Bereichen der Anwendung aus auf dieses Formular zugreifen, je nachdem, woran Sie gerade arbeiten und welche Aktionen Sie durchführen müssen.

In diesem Abschnitt wird eine Methode zum Erstellen einer Aktivität beschrieben, mit der Sie einen Datensatz hinzufügen können, ohne Ihre Arbeit im Hauptbereich der Anwendung zu unterbrechen. Eine Beschreibung sämtlicher Methoden finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

So erstellen Sie eine Aktivität mit dem Abschnitt "Erstellen" der Aktionsleiste

1 Klicken Sie in der Aktionsleiste im Abschnitt "Erstellen" auf "Termin" oder "Aufgabe".

2 Geben Sie die Aktivitätsinformationen in das Formular ein.

Informationen zu den Feldern in Aktivitätsdatensätzen finden Sie unter [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 170)

3 Speichern Sie den Datensatz.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 170)
- [Arbeiten mit den Kalenderseiten](#) (auf Seite 143)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 770)
- [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 780)

Aktualisieren von Aktivitäten

Sie können die Informationen in dem Aktivitätsdatensatz aktualisieren, also z.<hs>B. den Status des Datensatzes in "Abgeschlossen" ändern, wenn Sie Bearbeitungszugriff auf den Datensatz haben.

HINWEIS: Benutzer, deren Rolle die Berechtigung zum Löschen von beliebigen Aktivitäten enthält, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht verantwortlich sind oder die als "Privat" markiert sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigung zum Löschen von Aktivitäten.

So aktualisieren Sie Aktivitätsinformationen

- 1 Wählen Sie die Aufgabe oder den Termin aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Bearbeiten Sie auf der Seite "Termindetails" oder "Aufgabendetails" die Felder direkt oder klicken Sie "Bearbeiten", um die Seite "Termin" oder "Aufgabe" zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Arbeiten mit Aktivitätslisten

Die Liste der Datensätze, die Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" sehen, hängt davon ab, wie Sie auf die Seite zugreifen. Es gibt folgende Zugriffsmöglichkeiten:

- Wenn Sie auf die Seite "Aktivitätsliste" direkt von den Kalenderseiten aus zugreifen, zeigt die Liste alle Ihnen zugewiesenen offenen Aktivitäten an.
- Wenn Sie auf die Seite "Aktivitätsliste" von einer Datensatzdetailseite aus zugreifen, zeigt die Liste entweder die offenen oder die abgeschlossenen Aktivitäten an, die mit dem Datensatz verknüpft sind.

Zu den in der Liste "Offene Aktivitäten" angezeigten Aktivitäten, wenn der Zugriff von einer Datensatzdetailseite aus erfolgt, gehören folgende:

- Alle verknüpften Termine, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses nach dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.
- Alle verknüpften Aufgaben, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen das Abschlussdatum leer ist.

Standardmäßig werden die Datensätze in der Liste "Offene Aktivitäten" nach dem Abschlussdatum sortiert. Datensätze, bei denen das Abschlussdatum leer ist, werden am Schluss der Liste angezeigt. Aus diesem Grund werden offene Aufgaben am Schluss der Liste "Offene Aktivitäten" nach allen offenen Terminen angezeigt. Das Feld "Abschlussdatum" wird in der Liste "Offene Aktivitäten" nicht angezeigt, wenn Sie die Liste standardmäßig aus Datensatzdetailseiten öffnen; der Administrator Ihres Unternehmens kann das Feld jedoch zur Liste hinzufügen.

Zu den in der Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" angezeigten Aktivitäten, auf die von einer Datensatzdetailseite aus zugegriffen wird, zählen u.a. die folgenden:

- Alle verknüpften Termine, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Terminabschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.
- Alle verknüpften Aufgaben, für die Sie Anzeigeberechtigung haben und bei denen Datum und Uhrzeit des Abschlusses vor dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit liegen.

HINWEIS: Auf der Seite "Aktivitätsliste" werden nur die Datensätze angezeigt, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher", im Feld "Delegiert von" oder in der Liste der Benutzer erscheint.

Auf der Seite "Aktivitätsliste" können Sie neue Aktivitäten erstellen oder mehrere Aktivitäten gleichzeitig prüfen. Sie können die Felder auf der Seite "Aktivitätsliste" direkt bearbeiten. Sie können auch eine Aktivität zum Prüfen, Aktualisieren oder Löschen wählen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Wenn Sie über die Kalenderseiten auf die Seite "Aktivitätsliste" zugreifen, können Sie mithilfe des Dropdown-Menüs zu einer anderen Aktivitätsliste wechseln. Das Dropdown-Menü enthält sowohl Standardlisten, die über die Anwendung verteilt werden, als auch benutzerdefinierte Listen für Ihr Unternehmen.

HINWEIS: Wenn der Administrator Ihres Unternehmens Sie zu einer Gruppe hinzugefügt hat, wird auf Ihren Kalenderseiten die Registerkarte "Gruppenaufgaben" angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchgeführt werden können.

HINWEIS: Wenn Sie über die Detailseite eines Datensatzes auf die Seite "Aktivitätsliste" zugreifen, sind einige dieser Funktionen möglicherweise nicht verfügbar.

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aktivitäten zu Büchern oder Entfernen von Aktivitäten aus Büchern	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie "Batch-Buchzuweisung". Führen Sie die unter Zuweisen von Datensätzen zu Büchern beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer neuen Aktivitätsliste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Neue Liste erstellen". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 91) beschriebenen Schritte durch.
Erstellen einer Aufgabe	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neue Aufgabe". Geben Sie auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Erstellen eines Termins	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Neuer Termin". Geben Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

Aktion	Vorgehensweise
Löschen aller Datensätze aus der Liste	<p>Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Stapellöschvorgang". Führen Sie die unter Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen (auf Seite 124) beschriebenen Schritte durch.</p> <p>HINWEIS: Benutzer, die in ihrer Rolle über die Berechtigung zum Löschen von Aktivitäten verfügen, können Aktivitäten löschen, für die sie nicht verantwortlich sind oder die als privat gekennzeichnet sind. In der Regel verfügen nur Unternehmensadministratoren über die Berechtigung zum Löschen von Aktivitäten.</p>
Exportieren der Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste exportieren". Führen Sie die unter Exportieren von Datensätzen in Listen (auf Seite 100) beschriebenen Schritte durch.
Suchen nach einer Aktivität (Aufgabe oder Termin)	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff", um die Daten zu sortieren. Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Aktivitäten, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Verwalten aller Aktivitätslisten	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Listen verwalten". Führen Sie die unter Die Seite "Listen verwalten" (auf Seite 98) beschriebenen Schritte für die erforderliche Aufgabe durch.
Optimieren der Suchkriterien für die Liste	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Liste näher definieren". Führen Sie die unter Erstellen und Optimieren von Listen (auf Seite 91) beschriebenen Schritte durch.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.
Gleichzeitiges Aktualisieren einer Gruppe von Aktivitätsdatensätzen	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf "Menü", und wählen Sie die Option "Massenaktualisierung". Führen Sie die unter Aktualisieren von Datensatzgruppen (auf Seite 106) beschriebenen Schritte durch.
Aktualisieren einer Aktivität	Bearbeiten Sie die Felder auf der Seite "Aktivitätsliste" direkt, oder wählen Sie die Aktivität, um die Detailseite zu öffnen. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails (auf Seite 72).
Anzeigen einer Untergruppe von Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl ("Abgeschlossene Aufgaben", "Offene Aufgaben", "Meine Aufgaben" oder "Meine Termine").
Anzeigen aller Aktivitäten (Aufgaben oder Termine)	Klicken Sie in der Titelleiste "Aktivitätsliste" auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie "Alle Aktivitäten".

Standardaktivitätslisten

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Aktivitätsliste	Filter
Abgeschlossene Aufgaben	Aufgaben, deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt.
Delegierte Aufgaben - Abgeschlossen	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, deren Abschlussdatum in der Vergangenheit liegt
Delegierte Aufgaben - Offen	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, deren Abschlussdatum leer ist oder in der Zukunft liegt
Delegierte Aufgaben - Überfällig	Aufgaben, die Sie erstellt und anderen Benutzern zugewiesen haben, die überfällig sind
Meine Aktivitäten	Alle Ihre Aktivitäten einschließlich Aufgaben und Terminen
Meine Termine	Alle Ihre Termine
Meine täglichen Besuche	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie heute tätigen müssen
Meine offenen Aufgaben	Ihre Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Meine Aufgaben	Alle Ihre Aufgaben
Meine wöchentlichen Besuche	Empfehlungsanrufe, Prüfungsanrufe oder Geburtstagsanrufe, die Sie in dieser Woche tätigen müssen
Offene Aktivitäten	Kombinierte Liste mit: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ihnen zugewiesene Aufgaben, deren Abschlussdatum leer ist oder in der Zukunft liegt ■ Zukünftigen Termine, die Ihnen zugewiesen sind
Offene Aufgaben	Aufgaben, bei denen das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" nicht aktiviert ist und die in den nächsten 90 Tagen abgeschlossen werden müssen
Geplante Besuche	Ihre geplanten Besuche HINWEIS: Diese Liste gilt speziell für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Aktivitäten einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste wählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Aktivitäten angezeigt, die den in der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Hinweis zu Beginn. Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Wenn Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten" oder "Termin bearbeiten" öffnen, geben Sie die Feldnamen und -werte genau so ein, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Alternativ dazu können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht alle für Dropdown-Listen verfügbaren Feldwerte.

So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Aktivitätsliste" die Auswahl in der Dropdown-Liste.

So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Aktivitäten

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Kalender".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" im Abschnitt "Offene Aufgaben" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Aktivitätslisten" auf "Menü" und wählen Sie die Option "Listen verwalten".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 5 Führen Sie die unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91) beschriebenen Schritte durch.

Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen

Sie können Aufgaben als abgeschlossen kennzeichnen. Eine abgeschlossene Aufgabe wird in bestimmten Listen, z. B. "Alle Aktivitäten" oder "Meine Aktivitäten", weitergeführt. Abgeschlossene Aufgaben verbleiben jedoch nicht auf "Meine Homepage".

Wenn abgeschlossene Aufgaben mit Datensätzen verknüpft sind, werden sie auf der Detailseite für diesen Datensatz aus der Liste "Offene Aktivitäten" in die Liste "Abgeschlossene Aktivitäten" verschoben.

So kennzeichnen Sie eine Aufgabe als abgeschlossen

- 1 Wählen Sie die gewünschte Aufgabe aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aufgaben finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Aufgabendetails" auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen".

Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter

Sie können einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zuweisen, wenn Sie Bearbeitungszugriff auf den Datensatz haben. In der Regel können Sie Datensätze bearbeiten, wenn Sie der Besitzer des Datensatzes sind oder der Besitzer Ihnen unterstellt ist. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt ist.

Wenn Sie eine Aktivität einem anderen Mitarbeiter zugewiesen haben, wird die Aktivität automatisch in der Liste "Meine Aktivitäten" oder "Meine Aufgaben" des neuen Benutzers angezeigt. Wenn Sie eine Aktivität zuweisen, erscheint Ihr Name im Feld "Delegiert von" für die Aktivität, und der Datensatz bleibt für Sie sichtbar. Alle vorherigen Zuordnungen werden für die zugewiesene Aktivität auch beibehalten. Sie können Aufgaben verfolgen, die Sie anderen Mitarbeitern zugewiesen haben, indem Sie die Liste "Delegierte Aufgaben" im Dropdown-Menü auf der Seite "Aktivitätsliste" verwenden.

So weisen Sie einem anderen Mitarbeiter eine Aktivität zu

- 1 Wählen Sie die Aktivität.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Positionieren Sie den Cursor auf der Seite "TerminDetails" in das Feld "Verantwortlicher" und klicken Sie auf das Suchsymbol.
- 3 Klicken Sie im Suchfenster auf den Link "Wählen" neben dem Namen des neuen Verantwortlichen.
Der Name des neuen Verantwortlichen erscheint im Feld "Verantwortlicher" auf der Seite "TerminDetails".

Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden

HINWEIS: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Sie können auf der Seite "Besuchsdetails" folgende Vorgänge ausführen:

- Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden können verfolgt werden, indem Informationen wie z.B. die besprochenen Produkte, die überlassenen Muster, Werbe- oder Schulungsmittel, besprochene Lösungen und relevante Personen aufgezeichnet werden. Sie können Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden auf eine der folgenden Weisen verfolgen:
 - durch Hinzufügen von Detailinformationen zu Produkten sowie von Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen und Werbeartikeln zum übergeordneten Besuch

- durch Hinzufügen von Teilnehmern zum übergeordneten Besuch und anschließendem Verfolgen der Detailinformationen zu Produkten sowie der Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen und Werbeartikeln für die einzelnen Teilnehmerdatensätze

HINWEIS: Ein *Teilnehmer* ist eine Person, die an einem Meeting oder Telefongespräch teilnimmt.

Wenn Sie Teilnehmer verwenden, um Besuche (Vertriebsbesuche) bei Kunden zu verfolgen, beachten Sie Folgendes:

- Alle Teilnehmer erben Detailinformationen zu Produkten, die für den übergeordneten Besuch aufgezeichnet wurden.
- Die Teilnehmerinformationen haben keine Auswirkung auf die Informationen zur primären Person für den übergeordneten Besuch.
- Die Informationen können auch als Vorlage (*Besuchsvorlage*) gespeichert werden. Eine Besuchsvorlage ist hilfreich, wenn mehrere Kunden aus demselben Grund besucht werden, z.B. zum Anmelden von Prüffärzten. Die Vorlage kann privat verwendet oder für andere verfügbar gemacht werden (öffentlich).

Wenn Sie die Besuchsvorlage auf einen neuen Besuch anwenden, werden die meisten Informationen der Besuchsvorlage automatisch in den neuen Datensatz eingefügt, einschließlich der Angaben zu den besprochenen Produkten und den abgegebenen Mustern für diesen Besuch. Andere Felder, wie z.B. die Chargennummern der abgegebenen Muster, werden jedoch nicht als Teil der Vorlage gesichert.

Nachdem Sie die Besuchsvorlage auf einen Besuch angewendet haben, können Sie die übrigen Felder aktualisieren, um die Informationen zu diesem Besuch zu erfassen.

Wenn vom Administrator Ihres Unternehmens das Feld "Letztes Abrufdatum" auf der Seite "Firma" oder der Seite "Personen bearbeiten" einbezogen wurde, wird dieses Feld für die verknüpfte Firma und alle verknüpften Personen automatisch aktualisiert. Die Aktualisierung erfolgt, wenn Sie den Status des Besuchsdatensatzes auf "Abgeschlossen" setzen und den Datensatz sichern. Im Feld werden Startzeit und -datum des Besuchs angezeigt.

Weitere Informationen zu Besuchsvorlagen finden Sie unter Verwalten von Besuchsvorlagen.

- Übergeben Sie die Besuchsinformationen zur Verwendung im Abgleichsverfahren für Bestandsperioden.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition führt folgende Vorgänge aus, wenn die Detailinformationen zu dem Besuch übergeben werden:

- Setzt den Status "Besuchsaktivität" auf "Übergeben".
- Sperrt alle Besuchsdetaildatensätze mit dem Status "Übergeben", um Änderungen oder Löschungen dieser Datensätze zu vermeiden. Informationen zum Sperren von Datensätzen für Besuchsaktivitäten finden Sie im Handbuch Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Erstellt eine Auszahlungstransaktion, die im Abgleichsverfahren für die Bestandsperiode verwendet wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 544), [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549), [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 565).

So verfolgen Sie einen Besuch (Vertriebsbesuch) bei einem Kunden

- 1 Öffnen Sie auf der Homepage der Firma oder Person die Firma oder Person für Ihren Besuch.

Weitere Informationen zur Auswahl von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

HINWEIS: Sie können mithilfe der Funktion "Massenbesuchsplanung" in Oracle CRM On Demand einen Besuch (Vertriebsbesuch) für bis zu fünfundzwanzig Kunden gleichzeitig planen. Weitere Informationen zur Erstellung eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden finden Sie unter [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 158).

- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails oder der Seite mit den Personendetails im Abschnitt "Besuche" auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Besuch", um einen neuen Besuchsdatensatz zu erstellen.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Besuche" auf der Seite "Details" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Besuche" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatensatz manuell eingeben müssen.

Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".

- Wenn Sie auf "Automatischer Besuch" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten automatisch für den neuen Besuchsdatensatz ausgefüllt werden:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
- Das Feld "Thema" hat den Wert "Automatisierter Anruf", und es zeigt den Namen der Firma oder Person.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

WARNUNG: Oracle CRM On Demand Life Sciences-Kunden dürfen nicht versuchen, "Typ" = "Besuch" zu deaktivieren oder anzupassen.

- 3 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:

- a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.

- b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Benutzerdefinierte Felder, die Ihr Unternehmensadministrator definiert hat, werden in der Besuchsvorlage gespeichert.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Besuch	

Feld	Beschreibung
Betreff	Auf 100 Zeichen begrenzt. Der Name der Besuchsvorlage.
Primäre Person	<p>Wird automatisch eingetragen und ist schreibgeschützt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatensatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Firma	<p>Wird automatisch eingetragen und ist schreibgeschützt.</p> <p>Wenn dieser Besuch mit einer Firma und einer Person verknüpft ist, wird der Besuchsdatensatz als zugeordnete Informationen sowohl auf der Seite "Firma" als auch der Seite "Personendetail" angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Adresse	<p>Zeigt die vollständige Adresse an, die den einzelnen Adressfeldern für den Firmen- oder Personendatensatz entnommen wird.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Besuchsvorlage	<p>Wenn Ihre Benutzerrolle die entsprechende Berechtigung beinhaltet, können Sie eine Besuchsvorlage auswählen.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Status	<p>Status des Besuchs, der einen der folgenden Werte haben kann: "Zugewiesen", "Abgeschlossen", "Übertragen", "Im Gespräch", "Im Chat", "In Bearbeitung", "Nicht gestartet", "Geplant", "Unterschrieben", "Übergeben", "Wartet auf andere Person".</p> <p>Wenn der Status "Geplant" ist, wird der Besuch im Kalender in roter Schrift hervorgehoben angezeigt und ist im Abschnitt "Geplante Besuche" auf den Kalenderseiten zu sehen. Zur Anzeige von geplanten Besuchen im Kalender und im Abschnitt "Geplante Besuche" auf der Kalenderseite muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Besuche: Geplante Besuche im Kalender" verfügen.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.</p>
Aktivitätswährung	Sofern diese Funktion durch den Administrator Ihres Unternehmens aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.
Zielsetzung	Auf 1.500 Zeichen begrenzt.
Startzeit	<p>Datum und Uhrzeit für den Beginn des Besuchs. Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen</p>

Feld	Beschreibung
	neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Dauer	Der Inhalt dieses Felds wird (in Minuten) aus dem Start- und Endzeitpunkt berechnet. HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Endzeit	In der Standardeinstellung: Startzeit plus 30 Minuten. HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Typ	Kann einen der folgenden Werte haben: "Besuch", "Korrespondenz", "Vorführung", "E-Mail", "Veranstaltung", "Fax", "Meeting", "Persönlich", Präsentation", "Sonstige" oder "Aufgabe". Zur Verwaltung von Mustern müssen Sie "Besuch" wählen.
Besuchstyp	(Schreibgeschützt) Je nach Besuchstyp wird "Firmenbesuch", "Geschäftlicher Besuch", "Teilnehmerbesuch" oder "Allgemeiner Besuch" angezeigt. HINWEIS: Das Feld für den Besuchstyp wird standardmäßig auf "Geschäftlicher Besuch" für Personenbesuche, auf "Firmenbesuch" für Besuche bei übergeordneten Firmen und auf "Teilnehmerbesuche" gesetzt, wenn Teilnehmer zum Besuch bei übergeordneten Firmen hinzugefügt werden.
Ref.-Nr.	Textfeld, das zum Speichern der Referenznummer einer zugeordneten Position (z. B. ein unterschriebenes Dokument) verwendet werden kann. HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Zusätzliche Informationen	
Kosten	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Papierunterschrift erhalten	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Privat	HINWEIS: Dieses Feld wird nicht in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.
Beschreibung	Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Nächster Besuch	Auf 1.500 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld wird <i>nicht</i> in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

- 1 Speichern Sie den Datensatz, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:

- Klicken Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern".
- Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Weitere Informationen finden Sie unter [Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage](#) (auf Seite 578).

2 Führen Sie anschließend auf der Seite "Besuchsdetails" bei Bedarf einen der folgenden Schritte durch:

- Fügen Sie Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu.
- Fügen Sie eine Teilnehmerposition zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu, und fügen Sie anschließend Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Teilnehmerdatensatz hinzu.

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie in den folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen](#) (auf Seite 568)
- [Verknüpfen von Detailinformationen zu Produkten mit Besuchen](#) (auf Seite 570)
- [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen](#) (auf Seite 572)
- [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen](#) (auf Seite 575)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen](#) (auf Seite 577)

3 Klicken Sie auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Verarbeitung weiterzuleiten. Weitere Informationen finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verwandte Themen

Zusätzliche Informationen zum Verfolgen von Besuchen bei Kunden finden Sie in den folgenden Themen:

- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567)
- Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen
- Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern

Massenbesuchsplanung

Sie können einen geplanten Besuch für einen oder mehrere Kunden folgendermaßen erstellen:

- Auf der Seite "Firmendetails" oder "Personendetails" mit dem Status "Geplant"

Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für einen Kunden auf der Seite der Firmendetails oder Personendetails finden Sie im Abschnitt [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

- Auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung

Weitere Informationen zum Erstellen eines geplanten Besuchs für mehrere Kunden auf der Seite "Firmenliste" oder "Personenliste" mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung finden Sie in den folgenden Verfahren.

Beachten Sie beim Planen von Besuchen Folgendes:

- Wenn der Status Ihres Besuchs auf "Geplant" gesetzt ist, wird der Besuch in Ihrem Kalender in roter Schrift und auf der Kalenderseite im Abschnitt für geplante Besuche angezeigt.

Der Abschnitt für geplante Besuche auf der Kalenderseite listet geplante Besuche in einem Zeitraum von bis zu zwei Wochen in chronologischer Reihenfolge für Vertriebsmitarbeiter auf und zeigt folgende Informationen für jeden geplanten Besuch an: Besuchsdatum und Uhrzeit, Tageszeit, Thema, zu besuchende Person sowie Adressinformationen zur Person.

Folgende Farbcodierung wird im Abschnitt für geplante Besuche auf der Kalenderseite verwendet:

- Überfällige geplante Besuche mit einer in der Vergangenheit liegenden Startzeit werden in roter Schrift angezeigt.
- Anstehende geplante Besuche mit einer in der Zukunft liegenden Startzeit werden in blauer Schrift angezeigt.

HINWEIS: Um geplante Besuche in den Abschnitten für Kalender und geplante Besuche auf der Kalenderseite anzuzeigen, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Besuche" verfügen: **Geplante Besuche - Kalender**.

- Wenn Ihr Besuch einen anderen Status als "Geplant" hat, wird der Besuch im Kalender in blauer Schrift angezeigt.

Mit der Funktion zur Massenbesuchsplanung in Oracle CRM On Demand können Sie einen geplanten Besuch für bis zu 25 Kunden erstellen. Mit dem folgenden Verfahren erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen.

So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Personen gleichzeitig

- 1 Gehen Sie zur Personenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Personenliste, die Sie im Abschnitt "Personenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Person ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:
 - Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.
Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag
 - Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.
Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).
- 5 Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender in roter Schrift und im Abschnitt der geplanten Besuche angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche": Geplante Besuche - Kalender. Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.

- 6 Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.

Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatensatz ausgefüllt:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
- Der Wert im Feld "Thema" setzt sich zusammen aus dem geschäftlichen Besuch und dem Namen der Person, der aus der Personenliste erstellt wird, oder aus dem Firmenbesuch und dem Firmennamen, der aus der Firmenliste erstellt wird.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

- 7 Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.

Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

- 8 Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatensatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatensatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

Verwenden Sie folgendes Verfahren, um einen geplanten Besuch für mehrere Firmen zu erstellen.

So erstellen Sie einen geplanten Besuch für mehrere Firmen gleichzeitig

- 1 Gehen Sie zur Firmenhomepage.
- 2 Wählen Sie die Firmenliste, die Sie im Abschnitt "Firmenlisten" der Seite anzeigen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenlisten" auf "Menü", und wählen Sie die Option für Massenbesuchsplanung.
- 4 Geben Sie auf der Seite für geplante Besuche folgende Informationen für jede Firma ein, die Sie in die Massenbesuchsplanung einschließen möchten:
 - Geben Sie den Wochentag ein, an dem der Besuch stattfinden soll.

Gültige Werte: Sonntag, Montag, Dienstag, Mittwoch, Donnerstag, Freitag und Samstag

- Geben Sie die günstigste Besuchszeit ein.

Gültige Optionen: Früher Morgen (7 bis 9 Uhr), Vormittag (9 bis 11 Uhr), Mittag (11 bis 13 Uhr), früher Nachmittag (13 bis 15 Uhr), Nachmittag (15 bis 17 Uhr), früher Abend (17 bis 19 Uhr), Abend (19 bis 21 Uhr) sowie später Abend (21 bis 23 Uhr).

- 5** Klicken Sie auf "Fertig stellen".

Auf der Kalenderseite werden nun alle geplanten Besuche im Kalender in roter Schrift und im Abschnitt der geplanten Besuche angezeigt, vorausgesetzt, Ihre Benutzerrolle enthält die Berechtigung "Besuche": Geplante Besuche - Kalender. Es erscheint eine Informationsnachricht über dem Kalender, die die Anzahl geplanter Besuche, die erstellt wurden, anzeigt.

- 6** Klicken Sie auf den entsprechenden Link im Kalender oder auf den entsprechenden Link zum Thema im Abschnitt der geplanten Besuche auf der Kalenderseite, um die Seite "Besuchsdetails" zu öffnen.

Folgende Felddaten werden automatisch für jeden mit der Massenbesuchsplanung erstellten Besuchsdatensatz ausgefüllt:

- Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
- Das Startdatum ist ein Wert, der den Wochentag mit der günstigsten Besuchszeit kombiniert.
- Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
- Der Wert im Feld "Thema" setzt sich zusammen aus dem geschäftlichen Besuch und dem Namen der Person, der aus der Personenliste erstellt wird, oder aus dem Firmenbesuch und dem Firmennamen, der aus der Firmenliste erstellt wird.
- Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".

- 7** Geben Sie nach Bedarf die Informationen in den verbleibenden Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" ein, oder aktualisieren Sie sie.

Beispiel: Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

- 8** Fügen Sie bei Bedarf auf der Seite "Besuchsdetails" Positionen zum Besuchsdatensatz hinzu, und klicken Sie dann auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Sie können den Besuchsdatensatz mit Detailinformationen zum Produkt, Informationen zu abgegebenen Mustern und Werbeartikeln verknüpfen. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Positionen zu einem Besuchsdatensatz finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153)

- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567)

Anpassen von Antworten auf Nachrichten

Eine *Antwort auf eine Nachricht* ist das Feedback der Zielgruppe während der Präsentation eines Nachrichtenplans in einem bestimmten Zeitraum. Das Feedback basiert auf Mausklicks oder den Eingaben des Präsentators mit einem Computerstift. Solches Feedback wird während der Übermittlung eines Nachrichtenplans kontinuierlich gesammelt und nach Zeit und der präsentierten Nachrichtenplanposition verfolgt. Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 608).

Die angezeigten Antworten auf Nachrichten werden aus der PCD-Liefersoftware erfasst und aufgefüllt. Die Antworten, die für frühere Interaktionen relevant sind, müssen in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Die Änderungsberechtigungen für diese Antworten dürfen nur Personen mit Administratorberechtigungen erteilt werden, die autorisiert sind, Antworten auf Nachrichtenpläne rückwirkend anzupassen.

Damit Sie mit den Seiten "Antwort auf Nachricht" arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten.

HINWEIS: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So passen Sie eine Antwort auf eine Nachricht an

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder "Lösungsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Antworten auf Nachricht", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Antworten auf Nachrichten" nicht auf der Seite "Besuchsdetails" oder "Lösungsdetails" angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt hinzu, wie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757) beschrieben, oder wenden sich an den Unternehmensadministrator.

- 2 Zeigen Sie auf der Seite "Antwort auf Nachricht bearbeiten" die folgenden Felder an, und passen Sie diese gegebenenfalls an.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Antwort auf Nachricht	
Nachrichtenplan	Der für eine bestimmte Antwort auf eine Nachricht angezeigte Nachrichtenplan. Klicken Sie auf das Auswahlsymbol, um einen bestehenden Nachrichtenplan zu wählen.
Reihenfolge	Die Folgenummer der Nachrichtenplanposition, die sich auf eine bestimmte Antwort bezieht. (Erforderliches Feld.)
Nachrichtenplanposition	Dieses Feld identifiziert die Nachrichtenplanposition, die mit dem Nachrichtenplan angezeigt wird.
Lösung	Die zugrundeliegende Multimedia- oder Grafikdatei, die Thema der Antwort ist. (Erforderliches Feld.)
Antwort	Die vorkonfigurierten Werte für Antworten lauten wie folgt: "Diskussion fortsetzen", "Daten werden benötigt",

Feld	Beschreibung
	"Angenommen", "Kein Interesse" oder "Abgelehnt". Wählen Sie einen Wert aus der Dropdown-Liste. (Erforderliches Feld.)
Notizen	Zusätzliche, beschreibende Informationen zur Antwort.
Abschnitt	Eine Komponente einer Präsentationsposition (z.B. ein Diagramm), die möglicherweise bei der vom Präsentator übermittelten Präsentation aktiviert wird. Diese Komponente ist das Thema eines bestimmten Antwortwertes.
Startzeit	Der Anfang der Antwortperiode, als die erste Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Startdatum und die Startzeit zu wählen. (Erforderliches Feld)
Endzeit	Das Ende der Antwortperiode, als die letzte Antwort auf die Nachricht empfangen wurde. Klicken Sie zum Anpassen auf das Kalendersymbol, um das Enddatum und die Endzeit zu wählen. (Erforderliches Feld)
Dauer	Der Zeitraum (in Sekunden) zwischen der Startzeit und der Endzeit.
Folgeaktivitäten	Der Präsentator aktiviert dieses Kontrollkästchen während der Präsentation eines Nachrichtenplans, um anzugeben, dass eine Follow-Up-Anforderung für ein bestimmtes Segment des Nachrichtenplans übergeben wurde. (Zu Follow-Up-Anforderungen kann der Versand von Unterlagen usw. gehören). Dieses Feld ist erforderlich und ist nicht standardmäßig gewählt.

- 3 Speichern Sie den Datensatz, wenn Sie eines der Felder geändert haben.

Planen von Terminen mit Anderen

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie einen Termin planen und andere darüber benachrichtigen möchten:

- 1 Erstellen Sie einen Termin.

- 2 Laden Sie Personen und Benutzer ein.

Beim Planen von Terminen mit Anderen, werden von der Anwendung folgende Unterscheidungen getroffen:

- **Personen.** Kunden, Partner usw., die in Ihren Unternehmensinformationen als Kontaktdatensätze enthalten sind.
- **Benutzer.** Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.

- 3 Überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer.

Sie können die Verfügbarkeit von Benutzern nicht jedoch von Personen anzeigen, da Sie keinen Zugriff auf Kalender außerhalb Ihrer Anwendung haben.

HINWEIS: Damit Sie diesen Schritt ausführen können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Kalenderfreigabe" verfügen.

- 4 Senden Sie eine Terminbenachrichtigung an alle Eingeladenen.

So fügen Sie Eingeladene zu einem Termin hinzu

- 1 Erstellen Sie den Termin, geben Sie die Termininformationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Termin details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte "Person" und "Benutzer" Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Anweisungen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- 3 Wählen Sie im Suchfenster eine vorhandene Person, oder klicken Sie auf "Neu", um einen Personendatensatz zu erstellen.

Die ausgewählten Personen werden in alphabetischer Reihenfolge angezeigt.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Wenn Sie die "Primäre Person" ändern möchten, klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf den Link "Bearbeiten" neben dem Termin. Klicken Sie auf der Seite "Termin bearbeiten" neben dem Feld "Primäre Person" auf das Suchsymbol, wählen Sie die neue primäre Person, und klicken Sie auf "Speichern". Die "Primäre Person" wird in der Kalenderzusammenfassung angezeigt. Die neue primäre Person wird auch dem Abschnitt "Personen" auf der Seite "Termin details" hinzugefügt, falls sie dort nicht bereits vorhanden ist.

- 5 Blättern Sie auf der Seite "Termin details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Benutzer", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

- 6 Wählen Sie im Suchfenster die Benutzer, die Sie zum Termin einladen möchten.

Die Liste, die im Suchfenster angezeigt wird, enthält alle Oracle CRM On Demand-Benutzer in Ihrem Unternehmen.

- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

So überprüfen Sie die Verfügbarkeit der Benutzer

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Termin details" auf "Benutzerverfügbarkeit".

Damit die Schaltfläche "Benutzerverfügbarkeit" angezeigt wird, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Ein kombinierter Kalender mit der Liste der Benutzer und deren Kalender wird angezeigt. Die Reihen mit Benutzern, die Ihren Kalender nicht für Sie freigegeben haben, werden leer angezeigt.

Zeigen Sie mit der Maus auf einen Termin, um Informationen zu den Zeiten mit hoher Arbeitsbelastung im Kalender anzuzeigen.

- 2 Gehen Sie folgendermaßen vor, um die Verfügbarkeit für einen anderen Tag anzuzeigen:
 - Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf die Pfeile, um zum nächsten oder vorherigen Tag zu blättern.
 - Klicken Sie im Kopfzeilenbereich des Kalenders auf das Kalendersymbol.
- 3 Aktualisieren Sie ggf. Datum und Uhrzeit des Termins.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

ACHTUNG: Es wird keine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie einen Termin erstellen, der sich mit einem anderen Termin überschneidet.

So senden Sie eine E-Mail-Benachrichtigung an die Eingeladenen (Personen und Benutzer)

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Termindetails" auf "E-Mail senden".
- 2 Eine E-Mail mit folgenden Informationen wird geöffnet:
 - **An.** Eingeladene (Personen und Benutzer)

Wenn die Einladung an mehr als 70 Personen gesendet wird, erhalten alle Personen die E-Mail, jedoch werden nur die E-Mail-Adressen der ersten 70 Personen im Feld "An:" angezeigt.
 - **Betreff.** Wenn Ihre Benutzersprache "Englisch (Großbritannien)" oder "Englisch (USA)" lautet, enthält die Zeile "Betreff" in der E-Mail den Begriff *Appointment* (Termin) gefolgt von den Werten der Felder "Betreff", "Standort", "Startzeit" und "Endzeit" des Termins. Wenn Ihre Benutzersprache weder "Englisch (Großbritannien)" noch "Englisch (USA)" lautet, ist die Zeile "Betreff" in der E-Mail leer. Sie können den Inhalt der Zeile "Betreff" bearbeiten.

Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Sie können anzeigen:

- Kalender eines anderen Benutzers

Sie können einzelne Kalender von Benutzern in Ihrer Gruppe (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind) oder Benutzern, die Ihnen unterstellt sind, und Kalender von anderen Benutzern anzeigen, die ihre Kalender ausdrücklich für Sie freigegeben haben.
- Ein Gruppenkalender (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind), in dem die Kalender aller Mitglieder Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht zusammengeführt werden.

HINWEIS: In dieser Liste werden die Benutzer in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt. Wenn die Liste mehr als zehn Benutzer enthält, blättern Sie mit der Bildlaufleiste durch die Liste, um die Kalender weiterer Benutzer anzuzeigen.

Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter Gruppenverwaltung.

- Benutzerdefinierte Ansichten, in denen die Kalender anderer Benutzer kombiniert sind

Beispiel: Sie arbeiten an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:

- Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)
- Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie oder eine Person, die Ihnen unterstellt ist, freigegeben

Weitere Informationen über das Einrichten von benutzerdefinierten Kalenderansichten finden Sie in [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 168).

In den Kalendern werden die Zeiten Ihrer lokalen Zeitzone entsprechend von 7 bis 19 Uhr angezeigt. Außerdem können nur Eingeladene und Besitzer von Terminen, Details zu persönlichen Terminen anzeigen.

So zeigen Sie den Kalender eines anderen Benutzers an

- 1 Klicken Sie ggf. auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Benutzer".
- 2 Klicken Sie auf das Suchsymbol in der Titelleiste, und klicken Sie im Suchfenster auf den Nachnamen des Benutzers.

In der Benutzeransicht wird der Kalender dieses Benutzers angezeigt.

HINWEIS: Nur Benutzer, die ihre Kalender für Sie freigegeben haben, und Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind, können gewählt werden.

So kehren Sie schnell zu Ihrem eigenen Kalender zurück

- Klicken Sie in der Titelleiste auf die Schaltfläche "Mein Kalender".

So zeigen Sie einen kombinierten Kalender für alle Gruppenmitglieder an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppe".
- 2 Im kombinierten Kalender können Sie Folgendes durchführen:
 - Klicken Sie auf den Benutzernamen, um zum persönlichen Kalender des Benutzers zu gelangen.
 - Klicken Sie auf das Datum, um zur Gruppenansicht für diesen Tag zu gelangen.

Zugehörige Themen

In den folgenden Themen finden Sie zugehörige Informationen zu benutzerdefinierten Kalenderansichten:

[Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 168)

Seite "Kalendereinstellungen"

Klicken Sie auf ein Thema, um die Anweisungen zu folgenden Schritten anzuzeigen, die auf der Seite "Kalendereinstellungen" ausgeführt werden:

- [Freigeben Ihres Kalenders](#) (auf Seite 167)
- [Einstellen der Standardkalenderansicht](#) (auf Seite 167)
- [Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten](#) (auf Seite 168)

HINWEIS: Der Kalender funktioniert nur gemäß dem gregorianischen Kalender. Er kann nicht für andere Kalendersysteme konfiguriert werden.

Freigeben Ihres Kalenders

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Um den Zugriff auf Ihren Kalender über die Gruppenmitglieder hinaus zu erweitern, müssen Sie den Kalender explizit für den anderen Benutzer freigeben.

So geben Sie Ihren Kalender frei

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Kalender freigeben".
Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind, werden die Mitglieder der Gruppe im Abschnitt "Standardfreigabe" aufgeführt.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
- 4 Wählen Sie auf der Seite "Freigegebener Kalender" die Benutzer, mit denen Sie den Kalender gemeinsam verwenden möchten.
- 5 Speichern Sie die Änderungen.

Einstellen der Standardkalenderansicht

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Sie können festlegen, welche Standardansicht angezeigt werden soll, wenn Sie auf die Registerkarte "Kalender" klicken.

So legen Sie die Standardkalenderansicht fest

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Standardkalenderansicht".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Standardkalendereinstellungen" eine Kalenderansicht.
- 4 Speichern Sie die Änderungen.

Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

Wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind (und Ihre Rolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" enthält), können Sie automatisch einen zusammengefassten Kalender anzeigen, der die Kalender aller Mitglieder in Ihrer Gruppe in einer einzigen Kalenderansicht kombiniert. Sie können jedoch auch andere, kombinierte Kalenderansichten einrichten, die Ihren spezifischen Anforderungen gerecht werden. Um kombinierte Kalenderansichten einzurichten, fügen Sie eine benutzerdefinierte Ansicht hinzu.

Beispielsweise arbeiten Sie an einem speziellen Kurzzeitprojekt mit einer interdisziplinären Benutzergruppe. Indem Sie eine benutzerdefinierte Ansicht erstellen, die nur die Kalender dieser Benutzer enthält, können die Termine dieser Benutzer in einer einzelnen Ansicht angezeigt werden. Wenn Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht einrichten, können Sie die folgenden Benutzer zu der Ansicht hinzufügen:

- Benutzer, die Mitglied Ihrer Gruppe sind (wenn Sie Mitglied einer Gruppe sind)
- Benutzer, die ihren Kalender ausdrücklich für Sie freigeben

HINWEIS: In benutzerdefinierten Ansichten kann das Startdatum für die Woche oder die Startzeit für den Tag nicht geändert werden.

So fügen Sie eine benutzerdefinierte Kalenderansicht hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf "Kalendereinrichtung".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kalendereinstellungen" auf "Gruppenansichten verwalten".
Auf der Seite "Ansichten verwalten" wird Ihr Gruppenname im Abschnitt "Standardansichten" angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Ansicht verwalten" einen Namen und eine Beschreibung für die Ansicht ein.

HINWEIS: Sie können nicht eine gesamte Gruppe für die Freigabe des Kalenders auswählen, sondern müssen jedes Mitglied dieser Gruppe einzeln zu der benutzerdefinierten Ansicht hinzufügen.

- 5 Speichern Sie den Datensatz.

- 6 Klicken Sie auf der Seite "Ansichten verwalten" auf den Namen der neuen Gruppe.
Die Seite "Ansicht verwalten" wird angezeigt.
- 7 Klicken Sie auf "Mitglieder hinzufügen", und wählen Sie die Benutzer aus.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.
Auf der Registerkarte "Kalendergruppe" steht die neue Ansicht in der Dropdown-Liste zur Verfügung.

Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten

Wenn Ihr Unternehmen die Option zur Gruppenzuweisung verwendet, können Sie eine zusammengefasste Liste der Aufgaben anzeigen, deren Verantwortliche Mitglieder Ihrer Gruppe sind. Weitere Informationen zu Gruppen finden Sie unter Gruppenverwaltung.

So zeigen Sie die Gruppenaufgabenlisten an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kalender" auf die Registerkarte "Gruppenaufgaben".
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste die Aufgabenliste aus, die Sie anzeigen möchten.
Die Aufgabenlisten enthalten sämtliche Aufgaben, die von Mitgliedern Ihrer Gruppe erstellt wurden (außer Aufgaben, die Benutzer als "Privat" gekennzeichnet haben).

Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen und beim Bewerten von Aktivitäten, wie z.B. Tasks, Termine und Vertriebsbesuche, zu unterstützen. Ein *Bewertungsskript* besteht aus einer Reihe von Fragen, mit denen Sie Kundendaten sammeln können. Ihre Antworten werden bewertet, gewichtet und mit einem angegebenen Schwellenwert verglichen. So wird das entsprechende Ergebnis bzw. der entsprechende Ablauf bestimmt.

HINWEIS: Für Besuchsvorlagen ist momentan keine Aktivitätsbewertung aktiviert.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter Info über Bewertungsskripte.

So verwenden Sie ein Aktivitätsbewertungsskript

- 1 Wählen Sie die Aktivität.
Weitere Informationen zum Wählen von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143).

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt mit Aktivitätsbewertungen, und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Klicken Sie auf "Layout bearbeiten", wenn der Abschnitt für die Aktivitätsbewertung nicht angezeigt wird.

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.

- 4 Wählen Sie auf der Seite für Aktivitätsbewertungen die Antwort für jede Skriptfrage, und klicken Sie auf "Speichern".

Die Detailseite (Besuchs-, Termin- oder Aufgabendetails) für die Aktivität wird erneut angezeigt.

Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Aktivitätsfelder

Verwenden Sie die Seite "Aufgabe bearbeiten", um eine Aufgabe hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Aufgabe zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Termin bearbeiten", um einen Termin hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Termin zu aktualisieren. Verwenden Sie die Seite "Besuch bearbeiten", um Details zu einem vorhandenen geplanten Besuch zu aktualisieren. Auf den Bearbeitungsseiten werden sämtliche Felder für eine Aufgabe oder einen Termin angezeigt.

TIPP: Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Aktivitätsliste" sowie auf den Seiten "Termindetails", "Aufgabendetails" und "Besuchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle bietet zusätzliche Informationen zu einigen Feldern, die auf den Seiten "Aufgabe bearbeiten" und "Termin bearbeiten" verfügbar sind. Weitere Informationen zu den auf der Seite "Besuch bearbeiten" verfügbaren Feldern finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Betriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (siehe "[Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#)" auf Seite 153).

HINWEIS: Wenn der Datensatz "Aktivität" im gemischten Modus oder im Buchmodus konfiguriert ist, darf das Feld "Delegiert" in den Layouts der Detailseiten für Termin, Aufgabe und Besuch nicht vorhanden sein. Andernfalls tritt ein Fehler auf, wenn Sie versuchen, den Termin, die Aufgabe oder den Besuch zu speichern.

Feld	Beschreibung
Firma	Mit dieser Aktivität verknüpfte Firma.
Genehmigungsstatus	Der Genehmigungsstatus des Datensatzes zum Zeitpunkt der Erstellung der Aufgabe. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie

Feld	Beschreibung
	unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Besuch - Ergebnis	Das Ergebnis für den Aktivitätstyp "Geburtstagsanruf", "Empfehlungsanruf" oder "Prüfungsanruf". Beispiel: "Keine Antwort", "Termin", "In Kontakt bleiben" oder "Geschlossene Datei". Wenn Sie einen Wert in dieses Feld eingeben, wird es schreibgeschützt.
Kampagne	Die mit dieser Aktivität verknüpfte Kampagne.
Abschlussdatum	<p>Datum und Uhrzeit des Abschlusses des Termins. Bei Aufgaben wird dieses Feld automatisch befüllt, wenn das Feld "Status" auf "Abgeschlossen" gesetzt wurde, oder wenn auf die Schaltfläche "Als abgeschlossen kennzeichnen" geklickt wurde.</p> <p>Wenn bei Terminen das Feld "Abschlussdatum" leer ist, wird es beim Erstellen und Speichern des Termins automatisch auf denselben Wert wie das Feld "Endzeit" festgelegt. Sie können in das Feld "Abschlussdatum" ein Datum eingeben, das vom Enddatum des Termins abweicht, sofern dieses Feld nicht schreibgeschützt ist. Wenn Sie jedoch zu einem späteren Zeitpunkt den Wert im Feld "Endzeit" ändern, wird automatisch auch der Wert im Feld "Abschlussdatum" in den neuen Wert des Feldes "Endzeit" geändert. Ebenso gilt, wenn das Datum im Feld "Abschlussdatum" geändert wird, bewirkt dies nicht, dass das Kontrollkästchen "Abgeschlossen" für den Termin aktiviert oder das Feld "Status" auf "Abgeschlossen" festgelegt wird, auch wenn das neue Datum in der Vergangenheit liegt.</p> <p>Das Feld "Abschlussdatum" darf in Terminen nie leer sein, da Oracle CRM On Demand anhand dieses Feldes die Termine ermittelt, die in die Listen "Offene Aktivitäten" einzubeziehen sind, die in verschiedenen Bereichen in Oracle CRM On Demand angezeigt werden. Wenn Sie in einem Termin den Wert aus dem Feld "Abschlussdatum" löschen, setzt Oracle CRM On Demand automatisch das Feld auf denselben Wert wie den im Feld "Endzeit" zurück.</p>
Abgeschlossen	Bei Aufgaben wird dieses Kontrollkästchen automatisch aktiviert, wenn das Feld "Status" in der Aufgabe auf "Abgeschlossen" festgelegt wird. Bei Terminen wird dieses Kontrollkästchen nicht automatisch aktiviert, wenn das Feld "Status" im Termin auf "Abgeschlossen" festgelegt wird.
Primäre Person	Mit dieser Aktivität verknüpfte primäre Kontaktperson. Bei Unternehmen, die die Gruppenfunktion verwenden, ist diese Person die primäre Kontaktperson in den Kalenderansichten.
Delegiert von	Der Benutzer, der die Aufgabe an einen anderen Verantwortlichen delegiert hat. In dieses Feld werden automatisch Daten eingesetzt, wenn die Aufgabe einem anderen Verantwortlichen zugewiesen wurde.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu dieser Aktivität. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Fälligkeitsdatum	Datum, an dem diese Aufgabe fällig ist (gilt nur für Aufgaben).
Endzeit	<p>Das Datum und die Uhrzeit des Endes des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 13:00 Uhr. Oracle CRM On Demand aktualisiert dieses Feld automatisch unter Verwendung der Startzeit sowie der Dauer des Termins.</p> <p>Wenn Sie das Feld "Abschlussdatum" in einem Termin leer lassen, wird es automatisch mit dem Wert des Feldes "Endzeit" gefüllt. Wenn Sie den Wert im Feld "Endzeit" ändern, wird automatisch auch der Wert im Feld "Abschlussdatum" in den neuen Wert des Feldes "Endzeit" geändert.</p>
Lead	Mit dieser Aktivität verknüpfter Lead.
Standort	Ort, an dem der Termin stattfindet (gilt nur für Termine).
Verkaufsprojekt	Mit dieser Aktivität verknüpftes Verkaufsprojekt.
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Aktivitätsdatensatzes.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Priorität	<p>Die Prioritätsstufe, wie z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Prioritätsstufe gilt nur für Aufgaben. Der Standardwert ist "3-Niedrig".</p> <p>HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.</p>
Privat	Weist darauf hin, dass der Aktivitätsdatensatz auch dann nur von Ihnen angezeigt werden kann, wenn die Aktivität mit einem Datensatz verknüpft ist, der für andere sichtbar ist.
Zurückweisungsgr und	<p>Gibt an, warum ein Element zurückgewiesen oder abgelehnt wurde. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen.</p> <p>Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.</p>
Serviceanfrage	Mit dieser Aktivität verknüpfte Serviceanfrage.

Feld	Beschreibung
Startzeit	Datum und Uhrzeit des Beginns des Termins (gilt nur für Termine). Der Standardwert ist das aktuelle Datum und 12:00 Uhr.
Status	Der Status der Aufgabe oder des Termins, beispielsweise "Abgeschlossen", "Übertragen", "In Bearbeitung", "Wartet auf andere Person" oder "Nicht gestartet".
Betreff	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Untertyp	Der Objekttyp der Genehmigung. Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Unternehmensadministratoren können dieses Feld dem Layout der Aktivitätsseite hinzufügen. Unternehmensadministratoren können mithilfe dieses Feldes Datensatzgenehmigungen für Partner Relationship Management verfolgen. In dieses Feld können als Teil eines Workflows Daten eingesetzt werden. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Aufgabe erstellen. Weitere Informationen zum Konfigurieren von Partner Relationship Management finden Sie im Handbuch Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Typ	Bei Aufgaben bezieht sich dies auf eine Kategorie, wie "Genehmigung", "Geburtstagsanruf", "Besuch", "Korrespondenz", "Demonstration", "E-Mail", "Veranstaltung", "Fax", "Mittagessen", "Meeting", "Persönlich", "Präsentation", "Sonstiges", "Empfehlungsanruf", "Prüfungsanruf" oder "Aufgabe".
Typ	Auf der Aktivitäten-Liste bezieht sich dies auf den Typ der Aktivität, entweder "Aufgabe" oder "Termin".

3 Marketing

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Marketing-Informationen bereit:

- **Kampagnen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Marketing-Kampagnen zu verwalten und qualifizierte Leads und Verkaufsprojekte zu generieren.
- **Leads.** Verwenden Sie diese Seiten, um Leads für neue Verkaufsprojekte zu verfolgen und den Lead-Konvertierungsprozess zu automatisieren.

Verwalten von Marketing

Führen Sie zum Verwalten von Marketing die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Arbeiten mit Kampagnen](#) (auf Seite 175)
- 2 [Arbeiten mit Leads](#) (auf Seite 176)

Arbeiten mit Kampagnen

Führen Sie zum Arbeiten mit Kampagnen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 183).
- 2 Weisen Sie Kampagnenempfänger zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Einplanen von Personen für Kampagnen](#) (auf Seite 180).
- 3 Wenn es sich um eine E-Mail-Kampagne handelt, bereiten Sie den E-Mail-Inhalt vor. Weitere Informationen finden Sie in der Onlinehilfe zu Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Führen Sie die Kampagne aus.
- 5 Verfolgen Sie Kampagnenreaktionen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erfassen von Antworten auf Kampagnen](#) (auf Seite 181).

- 6 Messen Sie die Kampagneneffektivität. Informationen hierzu finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 182).
- 7 Ordnen Sie der Kampagne Leads zu. Wenn die Kampagne Leads generiert, müssen Sie die neuen Leads der Kampagne zuordnen, aus der sie stammen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Leads](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 202).

Arbeiten mit Leads

Führen Sie zum Arbeiten mit Leads die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Richten Sie Lead-Zuweisungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Zuweisungsregeln und Einrichten von Zuweisungsregeln](#).
- 2 Richten Sie Lead-Konvertierungsregeln ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 185) und [Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung](#).
- 3 Richten Sie Lead-Konvertierungslayouts ein. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Lead-Konvertierungslayouts](#).
- 4 Erstellen Sie Lead-Qualifizierungsskripte. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 196).
- 5 Qualifizieren Sie den Lead. Informationen hierzu finden Sie unter [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 195).
- 6 Konvertieren Sie den Lead, oder weisen Sie ihn zurück.
Sie können Leads in Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- oder Verkaufsprojektdatensätze konvertieren. Informationen hierzu finden Sie unter [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 197). Wenn Sie entscheiden, dass ein Lead nicht nützlich ist, können Sie ihn aus dem Lead-Verwaltungsprozess entfernen. Informationen hierzu finden Sie unter [Zurückweisen von Leads](#) (auf Seite 201).

Kampagnen

Verwenden Sie zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Kampagnen die Kampagnenseiten. Eine *Kampagne* ist das Vehikel oder Projekt, mithilfe dessen Sie einer oder mehreren Gruppen, einschließlich bestehender und potenzieller Kunden, eine Marketingnachricht überbringen. Typischerweise übermitteln Kampagnen ein Werbeangebot über verschiedene Kommunikationskanäle, um aktuelle Kunden zu binden oder neue Kunden zu akquirieren. Ziel ist es, zusätzliches Interesse an Produkten und Dienstleistungen des Unternehmens zu generieren.

Mit Kampagnen können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Speichern von Kampagneninformationen wie budgetierte Kosten verglichen mit tatsächlichen Kosten, geplante Leads und Marketingmaterial (beispielsweise Broschüren und Druckvorlagen) an einem Ort.
- Freigeben von Kampagnenansichten für das Marketingteam und Freigeben konsistenter Kampagneninformationen für Ihr Vertriebsteam in Echtzeit von einem zentralen Speicherort aus.

- Anzeigen Ihrer Kampagnenergebnisse durch Anzeigen von Leads und Verkaufsprojekten, die für die jeweiligen Kampagnen generiert werden.
- Verwenden vordefinierter Berichte, um Ergebnisse auszuwerten und den ROI Ihrer Kampagnenaktivitäten in Echtzeit zu ermitteln.
- Vergleiche zwischen der Historie aktueller und vergangener Kampagnen, um Trends zu identifizieren.

Vertriebs- und Marketing-Manager können Leads importieren und diese mit einer vorhandenen Kampagne verknüpfen. Lead-Informationen müssen zuerst in einer CSV-Datei (durch Kommas getrennte Werte) formatiert werden.

Kampagnen, Leads, Verkaufsprojekte und Personen

Während einer Kampagne können Sie mehrere Leads generieren, die mit der Kampagne verknüpft sind. Wenn Sie einige dieser Leads in neue Verkaufsprojekte, Personen oder Firmen konvertieren, wird der Link zur Kampagne in den ursprünglichen Leads für die konvertierten Verkaufsprojekte, Personen und Firmen übernommen. Beispiel: Kampagne A erstellt 100 Leads, L1 bis L100. Sie verknüpfen jeden dieser Leads mit Kampagne A. Leads L1 bis L90 weisen kein Potential zur Generierung von Gewinnen auf. Leads L91 bis L100 weisen Potential zur Generierung von Gewinnen auf. Daher konvertieren Sie diese in die Verkaufsprojekte O1 bis O10. Jedes dieser Verkaufsprojekte wird über den ursprünglichen Lead automatisch mit Kampagne A verknüpft. Einige Monate später möchten Sie die Effizienz der Kampagne A prüfen. Sie zeigen Kampagne A an und stellen fest, dass sie 100 Leads enthält, von denen 10 mit Verkaufsprojekten verknüpft sind. Sie können diese Ergebnisse mit vergangenen Kampagnen oder mit Ihren Erwartungen für diese Kampagne vergleichen und entsprechende Anpassungen vornehmen.

HINWEIS: Wenn der Unternehmensadministrator benutzerdefinierte Felder für Leads hinzugefügt hat, werden diese Felder beim Konvertieren des Leads in ein Verkaufsprojekt oder eine Person nicht von den Verkaufsprojektdatensätzen übernommen. Eine Ausnahme stellen vom Unternehmensadministrator mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" eingerichtete weitere Zuordnungen dar. Weitere Informationen zum Zuordnen von Lead-Feldern finden Sie unter Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung.

Arbeiten mit der Kampagne-Homepage

Die Kampagnen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kampagnen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kampagnen-Homepage bearbeiten. Zudem können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, der Seite Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Kampagne

Klicken Sie zum Erstellen einer Kampagne im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 183).

Arbeiten mit Kampagnenlisten

Im Abschnitt "Kampagnenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kampagnen beschrieben.

Kampagnenliste	Filter
Alle aktiven Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Aktiv" gesetzt ist
Alle abgeschlossenen Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Abgeschlossen" gesetzt ist
Alle geplanten Kampagnen	Kampagnen, bei denen das Statusfeld auf "Geplant" gesetzt ist
Zuletzt erstellte Kampagnen	Alle nach Erstellungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Zuletzt geänderte Kampagnen	Alle nach Änderungsdatum sortierten Kampagnen, wobei die zuletzt erstellte Kampagne ganz oben in der Liste steht
Alle Kampagnen	Keine. In der Liste werden alle Kampagnen für Ihr Unternehmen angezeigt, sortiert nach Kampagnenname in aufsteigender Reihenfolge.
Meine zuletzt geänderten Kampagnen	Alle Kampagnen, für die Sie verantwortlich sind. Die nach Änderungsdatum sortierte Liste, wobei die zuletzt geänderte Kampagne am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Kampagnen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Kampagnen" sind die zuletzt angezeigten Kampagnen enthalten.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Kampagnenaufgaben

Im Abschnitt "Kampagnenaufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem

Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig, wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Kampagnennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Kampagne zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Anzeigen von aktiven Kampagnen

Im Abschnitt "Aktive Kampagnen" sind die Kampagnen aufgelistet, die aktuell ausgeführt werden.

- Klicken Sie auf das Feld "Kampagnenname", um eine aktive Kampagne anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Berichtsabschnitte

Auf der Kampagnen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt.

Verwenden von Berichten zum Messen der Kampagneneffizienz

Auf Ihrer Kampagnen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardanwendung wird der Abschnitt "Status aktive Kampagnen" angezeigt, der eine Analyse aller aktiven Kampagnen enthält. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Status aktive Kampagnen" finden Sie unter [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 182).

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Kampagnen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kampagnen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Kampagnen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie Ihrer Kampagnen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kampagnen-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kampagnen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kampagnen

Führen Sie zum Verwalten von Kampagnen folgende Aufgaben aus:

- [Einplanen von Personen für Kampagnen](#) (auf Seite 180)
- [Erfassen von Antworten auf Kampagnen](#) (auf Seite 181)
- [Abschließen von Kampagnen](#) (auf Seite 182)
- [Messen der Kampagneneffizienz](#) (auf Seite 182)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 183)
- [Arbeiten mit der Kampagne-Homepage](#) (auf Seite 177)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)
- Importieren Ihrer Daten

Einplanen von Personen für Kampagnen

Sie können Personen auswählen, die Sie für eine Kampagne einplanen.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen den Segmentierungsassistenten, eine Anwendung, die heruntergeladen werden kann und zwischen Oracle CRM On Demand und Excel arbeitet, verwendet, können Sie Zielsegmente erstellen, die Datensätze nach bestimmten Kriterien aus einer Anzahl von Datensatztypen filtern. Weitere Informationen darüber, wie Sie den Segmentierungsassistenten herunterladen und verwenden, finden Sie unter [Verwenden des Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 798).

So planen Sie Personen für eine Kampagne ein

- 1 Wählen Sie die gewünschte Kampagne.

Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfänger", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Empfänger" auf der Seite "Kampagnendetails" nicht sichtbar ist, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite und fügen den Abschnitt "Empfänger" dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt dem Seitenlayout nicht hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- Um Personen nacheinander einzuplanen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Zum Entfernen der jeweiligen Person klicken Sie in der Datensatzzeile auf den Link "Entfernen". Dadurch wird die Zuweisung der Datensätze rückgängig gemacht, ohne einen Datensatz zu löschen.

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Informationen darüber, wie Sie Personen aus einer Datei importieren, finden Sie unter Importieren Ihrer Daten.

Erfassen von Antworten auf Kampagnen

Wenn Sie die Antwort auf eine Kampagne, wie beispielsweise die Tatsache, dass ein Empfänger an einer Veranstaltung teilgenommen hat, erfassen möchten, können Sie dies im Abschnitt für Kampagnenempfänger nachverfolgen.

So erfassen Sie eine Antwort auf eine Kampagne

- 1 Wählen Sie die gewünschte Kampagne.

Weitere Informationen zum Auswählen von Kampagnen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

Hinweis: Wenn der Abschnitt "Empfänger" nicht auf der Seite "Kampagnendetails" angezeigt wird, dann können Sie ihn bei Bedarf über die Layout-Seite hinzufügen.

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Kampagnendetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Empfänger" und klicken Sie auf "Bearbeiten" für die Person, deren Antwort Sie erfassen möchten.
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Kampagnenantwort bearbeiten" ein.

Feld	Beschreibung
Lieferstatus	Die Standardwerte sind "Offenstehend", "Gesendet", "Indirekte Ablehnung", "Direkte Ablehnung", "Empfangen", "Geöffnet", "Unbekannte Rücksendung". Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste

Feld	Beschreibung
	jedoch umbenennen. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, wird der Lieferstatus des Empfängers automatisch aktualisiert (dies gilt nur für die Werte "Indirekte Ablehnung", "Direkte Ablehnung" bzw. "Nachricht geöffnet").
Antwortstatus	Sie Standardwerte sind "Durchklicken", "Um Antw. wird gebeten - Zusage", "Um Antwort wird gebeten - Absage", "Bedient", "In Lead konvertiert", "Hat weitere Infos angefordert", "In Liste eintragen", "Aus Liste austragen", "Globale Eintragung", "Globale Austragung" und "Nachricht geöffnet". Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Optionen in dieser Dropdown-Liste jedoch anpassen. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, wird der Antwortstatus automatisch aktualisiert (dies gilt nur für die Werte "Durchklicken", "In Liste eintragen", "Aus Liste austragen", "Globale Eintragung", "Globale Austragung" bzw. "Nachricht geöffnet").

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Abschließen von Kampagnen

Sie können den Kampagnenstatus ändern, um darauf hinzuweisen, dass er abgeschlossen ist.

So schließen Sie eine Kampagne

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kampagnenliste" in das Feld "Status".
- 2 Wählen Sie den Status "Abgeschlossen" aus der Dropdown-Liste.
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um den Datensatz zu speichern.

Messen der Kampagneneffizienz

Im Abschnitt "Status aktive Kampagnen" auf der Kampagnen-Homepage wird eine Analyse aller aktiven Kampagnen angezeigt. Anhand dieser Informationen können Sie die Effizienz Ihrer Kampagnen ermitteln.

So zeigen Sie Informationen zur Effizienz Ihrer Kampagnen an

- Führen Sie in diesem Abschnitt der Kampagnen-Homepage folgende Vorgänge aus:
 - Positionieren Sie Ihren Mauszeiger auf dem Diagramm, um bestimmte Informationen anzuzeigen.
 - Klicken Sie auf ein Segment, um einen detaillierten Bericht zu prüfen.

- Ändern Sie die Kategorien in den Listen, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Beispiel: Sie können die Analyse der Kampagne nach ROI (return on investment - Kapitalrendite), nach Lead-Konvertierungsrate oder nach den Kosten für jeden Lead anzeigen.

Kampagnenfelder

Verwenden Sie die Seite "Kampagne bearbeiten", um eine Kampagne hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Kampagne zu aktualisieren. Auf der Seite "Kampagne bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Kampagne angezeigt.

TIPP: Sie können Aktivitäten auch auf der Seite "Kampagnenliste" und auf der Seite "Kampagnendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Kampagne	
Quellcode	Kampagnenkennungscode. Stellen Sie sicher, dass der eingegebene Code eindeutig ist. Dieses Feld darf maximal 30 Zeichen enthalten.
Kampagnenname	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld darf maximal 100 Zeichen enthalten.
Kampagnentyp	Typ der Kampagne, wie beispielsweise "Anzeige", "Direktmailing", "E-Mail", "Veranstaltung – Sonstige", "Veranstaltung – Seminar", "Veranstaltung – Messe", "Liste – Gekauft", "Liste – Gemietet", "Sonstige", "Empfehlung – Mitarbeiter", "Empfehlung – Extern oder Website".
Zielsetzung	Beschreibung der Zielsetzung der Kampagne, wie beispielsweise "Vertriebssteigerung um 10 %".
Zielgruppe	Zielgruppe der Kampagne.
Angebot	Beschreibung des Produkts oder des Service, den die Kampagne anbietet.

Feld	Beschreibung
Status	<p>Kampagnenstatus wie:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Anfangsdatum liegt in der Vergangenheit und Enddatum in der Zukunft. ■ Abgeschlossen. Anfangs- und Enddaten liegen in der Vergangenheit. ■ Geplant. Anfangs- und Enddaten liegen in der Zukunft. ■ Eingeplant. Sie können diesen Status manuell setzen, um anzuzeigen, dass die Kampagne bereit ist und zu einem bestimmten Datum und einer bestimmten Uhrzeit ausgeführt werden soll. ■ Support kontaktieren. In Oracle Email Marketing On Demand wird dieser Status automatisch gesetzt, wenn die Kampagne einen Fehler aufweist. <p>Sie müssen den Status setzen. Das System führt beim Starten der Kampagne keine automatische Aktualisierung durch, es sei denn Ihr Unternehmen verwendet Oracle Email Marketing On Demand. Wenn Ihr Unternehmen Oracle Email Marketing On Demand verwendet, werden die Status "Aktiv", "Abgeschlossen" und "Support kontaktieren" automatisch zugewiesen.</p>
Startdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Geplante(s) Datum und Uhrzeit für den Abschluss der Kampagne. Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Kampagnenwährung	Geben Sie den Code (z. B. USD) für die Währung ein, die für alle Umsatzfelder verwendet werden soll.
Kampagnenplaninformationen	
Umsatzziel	Umsatz, der durch die Kampagne erzeugt werden soll.
Geplante Leads (Anz.)	Anzahl der Interessenten, auf die die Kampagne abzielt.
Budgetierte Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne budgetiert.
Tatsächliche Kosten	Betrag, den Ihr Unternehmen für diese Kampagne aufwendet.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Alias des Verantwortlichen des Kampagnendatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Beschreibung	Beschreibender Name der Kampagne. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Leads

Verwenden Sie die Leads-Seiten zum Erstellen, Aktualisieren und Bewerten von Leads. Ein *Lead* ist eine Person, die Interesse an Ihren Produkten oder Dienstleistungen gezeigt hat.

Sie können Leads manuell eingeben, oder sie können Ihnen zugeordnet werden. Sie können zugeordnete Leads verfolgen, um festzustellen, ob sie für das Unternehmen gewinnversprechend sind. Durch das Erstellen eines Lead-Datensatzes können Sie schnell neue Kundeninformationen zusammenstellen. In einem Datensatz können Sie Details zum Unternehmen, zur Person und zum Geschäftsinteresse eingeben, anstatt vier verschiedene Datensätze für eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung und ein Verkaufsprojekt zu erstellen.

Ein Lead durchläuft die drei Stufen des Lead-Managementprozesses in der folgenden Reihenfolge: Bewerten, Qualifizieren und Konvertieren in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung. Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie ihn auch entfernen, indem Sie ihn archivieren. Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung zu konvertieren, können Sie ihn zurückweisen. In den folgenden Abschnitten werden die Stufen ausführlich erläutert.

Bewerten von Leads

Bei der Bewertung führt der den Lead bewertende Mitarbeiter eine Reihe von fortlaufenden Aktivitäten aus:

- Anrufe, E-Mails oder Besuche der Person zum Informationsaustausch.
- Aktualisierung von bestimmten Informationen über den Lead mit genaueren und neu erhaltenen Informationen.
- Erstellung, Verfolgung und Ausführung von Aktivitäten in Bezug auf den Lead.
- Protokollierung von Notizen hinsichtlich der Interaktion.
- (Optional jedoch empfehlenswert) Verknüpfung des Leads mit einer Firma oder einer Person. Dies bietet folgende Vorteile:

- Der der Firma oder der Person zugewiesene Benutzer (bei dem es sich um den dem Lead zugewiesenen Benutzer handeln kann, jedoch nicht muss) kann den Lead während des Bewertungsprozesses sehen, da dieser auf den Seiten "Firma" und "Person" angezeigt wird.
- Der Lead-Verantwortliche kann auf zusätzliche Informationen über die Firma oder die Person zugreifen, indem er auf einen entsprechenden Link klickt.
- Der Lead-Verantwortliche kann mehr Details eingeben als in der Regel mit einem Lead gespeichert werden können, z. B. zusätzliche Personen bei der Firma, Lieferadresse usw.
- Wenn der Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird, kann das Verfahren durch die vorhandenen Links für Firmen und Personen beschleunigt werden.

Qualifizieren von Leads

Anhand des Qualifizierungsprozesses kann der Bewerter genügend Informationen sammeln, um zu ermitteln, welche Leads weiterverfolgt werden sollen. Wenn der Bewerter festgestellt, dass ein Lead Potenzial hat, Umsatz zu generieren, qualifiziert er den Lead. Das System überprüft dann, ob in bestimmten wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wurden die Kriterien erfüllt, wird der Lead als qualifiziert gekennzeichnet und dem Vertriebsmitarbeiter als neu qualifizierter Lead angezeigt.

Durch das ordnungsgemäße Qualifizieren von Leads wird sichergestellt, dass Ihr Unternehmen mehr Zeit für Geschäfte mit hohem Potenzial aufwenden kann. Unternehmensadministratoren können Lead-Qualifikationsskripte einrichten, um Bewerter dabei zu unterstützen, Leads ordnungsgemäß und konsistent zu qualifizieren. (Weitere Informationen zum Einrichten von Bewertungsskripten finden Sie unter [Einrichten von Bewertungsskripten](#)).

Archivieren von Leads

Wenn der Bewerter der Meinung ist, dass der Lead keinen Wert für das Unternehmen hat, kann er den Lead alternativ archivieren. Der Lead wird dann vom System aus dem Lead-Managementprozess entfernt.

TIPP: Um archivierte Leads zu sortieren, erstellen Sie eine neue Liste mit der Bezeichnung "Archivierte Leads". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Konvertieren von Leads in Verkaufsprojekte oder Geschäftsregistrierungen

Leads können auf der Seite "Lead konvertieren" in Personen und optional in Firmen, Verkaufsprojekte und Geschäftsregistrierungen konvertiert werden. Die Seite "Lead konvertieren" enthält Konvertierungsoptionen für Leads, die im Lead-Konvertierungslayout festgelegt sind, das für die jeweilige Benutzerrolle gilt. Wenn ein Lead über ausreichend Gewinnpotenzial verfügt, kann der Bewerter ihn in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertieren, solange für das Lead-Konvertierungslayout alle Lead-Konvertierungsoptionen aktiviert sind. Der Bewerter wird vom System aufgefordert, den Lead mit einer Firma, mit einer Person in dieser Firma und mit einem Verkaufsprojekt oder einer Geschäftsregistrierung zu verknüpfen.

Anschließend erstellt das System ein neues Verkaufsprojekt oder eine neue Geschäftsregistrierung mit einigen aus dem Lead übernommenen Werten, wie z.B. für den potenziellen Umsatz und das voraussichtliche Abschlussdatum. Dann wird der Lead vom System aus der aktiven Bewertung entfernt, allerdings kann er bei Bedarf weiterhin angezeigt werden.

Verfahrensweise beim Konvertieren

Einige Informationen des Lead-Datensatzes werden in die entsprechenden Bereiche der während des Konvertierungsprozesses erstellten Datensätze zu Firma, Person, Verkaufsprojekt und Geschäftsregistrierung übertragen. Die folgende Tabelle enthält ein Beispiel für die Zuordnungen der Felder zwischen den Datensätzen auf der Seite "Lead-Konvertierungszuordnung".

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Adresse	Rechnungsadresse	Nicht anwendbar	Person – Adresse	Geschäftsadresse
Jahresumsatz	Jahresumsatz	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ungefährs Einkommen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Gesamteinnahmen	Nicht anwendbar
Zugeordnetes Unternehmen	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnetes Unternehmen
Zugeordnete Person	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Zugeordnete Person
Kampagne	Quellkampagne HINWEIS: Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne HINWEIS: Wenn das Verkaufsprojekt über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Quellkampagne HINWEIS: Wenn die Person über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Person von einem Benutzer erstellt wird, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.	Nicht anwendbar
Mobiltelefon-Nr.	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Mobiltelefon-Nr.	Mobiltelefon
Ort	Rechnungsadresse – Ort Versandadresse – Ort	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Ort	Ort (der Geschäftsadresse)
Firma	Firmenname	Firma	Firma	Firmenname
Land	Rechnungsadresse – Land Versandadresse – Land	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Land	Land

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Geburtsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geburtsdatum	Nicht anwendbar
Beschreibung	Nicht anwendbar	Beschreibung	Nicht anwendbar	Kommentare
E-Mail	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	E-Mail	E-Mail
Voraussichtliches Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum	Nicht anwendbar	Abschlussdatum
Vorname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Vorname	Nicht anwendbar
Branche	Branche	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Berufsbez./Position	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Berufsbez./Position	Nicht anwendbar
Nachname	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nachname	Nicht anwendbar
Lead-Währung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Geschäftswährung
Lead-Verantwortlicher	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Lead-Typ	Firmentyp	Nicht anwendbar	Personentyp	Nicht anwendbar
Anrede	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Anrede	Nicht anwendbar
Keine E-Mail senden	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Keine E-Mail senden	Nicht anwendbar
Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt	Nicht anwendbar	Nächster Schritt
Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Mitarbeiter	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Ursprungspartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Ursprungspartner
Potenzieller Umsatz	Nicht anwendbar	Umsatz	Nicht anwendbar	Geschäftsumfang
Haupttelefon-Nr.	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Tel.-Nr. (geschäftlich)	Telefonnr.
Hauptpartner	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Hauptpartner
Produktinteresse	Nicht anwendbar	Verkaufsprojektnamen wird zu: Produktinteresse (Vor- und Nachname der Person)	Nicht anwendbar	Produktinteresse
Beruf	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Beruf	Nicht anwendbar

Lead	Firma	Verkaufsprojekt	Person	Geschäftsregistrierung
Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Qualifizierungsdatum	Nicht anwendbar
Bewertung	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Empfohlen von	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Empfohlen von	Nicht anwendbar
Quelle	Nicht anwendbar	Lead-Quelle	Lead-Quelle	Nicht anwendbar
Bundesland/Region	Rechnungsadresse – Bundesland/Region Versandadresse – Bundesland/Region	Nicht anwendbar	Hauptadresse - Region	Land (der Geschäftsadresse)
Website	Website	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar
Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar	Nicht anwendbar	Fax-Nr. (geschäftlich)	Nicht anwendbar
PLZ	Rechnungsadresse – PLZ Versandadresse – PLZ	Nicht anwendbar	Hauptadresse - PLZ	Postleitzahl (der Geschäftsadresse)

Außerdem enthalten einige Felder als Folge des Lead-Konvertierungsprozesses abweichende Werte. In der folgenden Tabelle werden die neuen Werte dargestellt.

Datensatz/Feld	WertÄnderung
Lead-Datensatz	
Status	Konvertiert
Firmendatensatz	
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung".
Verkaufsprojektdatensatz	
Status	Ausstehend
Vertriebsphase	Entwickeln einer Vision
Wahrscheinlichkeit	50%
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung".
Personendatensatz	
Verantwortliche r	Benutzer, der den Lead konvertiert. Weitere Informationen finden Sie im nachfolgenden Abschnitt "Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-

Datensatz/Feld	WertÄnderung
	Datensätzen nach der Konvertierung".
Geschäftsregistrierungsdatensatz	
Name	Produktinteresse an dem Lead. Sie können dieses Feld überschreiben.
Typ	Standard
Weiterleitungss tatus	Nicht weitergeleitet.

Verantwortlichkeit von zugehörigen Lead-Datensätzen nach der Konvertierung

Wenn Sie beim Konvertieren eines Leads das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ausgefüllt haben, wird dieser Person die Verantwortlichkeit aller zugehörigen Datensätze zugewiesen. Wenn dieses Feld keine Daten enthält, wird die Verantwortlichkeit standardmäßig dem Benutzer zugewiesen, der den Lead konvertiert. Der Unternehmensadministrator kann dieses Verhalten jedoch mithilfe der Funktion "Lead-Konvertierungszuordnung" ändern. Weitere Informationen finden Sie unter Zuordnen von zusätzlichen Feldern während der Lead-Konvertierung.

Zurückweisen von qualifizierten Leads

Qualifizierte Leads können ebenfalls zurückgewiesen werden. Dies geschieht in der Regel in Unternehmen, in denen die Person oder Gruppe, die Leads bewertet, nicht derselbe oder dieselben Vertriebsmitarbeiter sind, die qualifizierte Leads übernehmen und in Umsatz konvertieren. In diesen Unternehmen kann der dem qualifizierten Lead zugewiesene Vertriebsmitarbeiter festlegen, dass der Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angezeigt.

Beim Zurückweisen eines Leads muss der Vertriebsmitarbeiter einen Zurückweisungscode für die Zurückweisung angeben. Optional kann er auch den Zurückweisungsgrund angeben. Wenn als Zurückweisungscode "Sonstige" gewählt wurde, muss eine Angabe im Feld für den Zurückweisungsgrund gemacht werden. Das System protokolliert, dass eine Zurückweisung stattgefunden hat, protokolliert die für die Zurückweisung verantwortliche Person und den Zurückweisungsgrund.

Der Vertriebsmitarbeiter kann auch bestimmen, dass der Lead im Rahmen der Zurückweisung neu zugewiesen wird. Je nach Richtlinien des Unternehmens wird der Lead möglicherweise einem Manager zum Follow-up neu zugewiesen oder eventuell an den ursprünglichen Bewerter zur weiteren Beurteilung zurückgegeben.

Arbeiten mit der Leads-Homepage

Die Leads-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Leads.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Leads-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen eines Leads

Klicken Sie zum Erstellen eines Leads im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Leads-Felder](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 202).

Arbeiten mit Leads-Listen

Im Abschnitt "Leads-Listen" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Leads beschrieben.

Lead-Liste	Filter
Alle Leads	Keine
Alle konvertierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Konvertiert" gesetzt ist
Alle im Qualifizierungsprozess befindlichen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifizierung" gesetzt ist
Alle qualifizierten Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Qualifiziert" gesetzt ist
Kürzlich erstellte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Leads	Zeigt alle Leads an, sortiert nach Änderungsdatum
Alle zurückgewiesenen Leads	Zeigt Leads an, bei denen das Statusfeld auf "Zurückgewiesen" gesetzt ist
Meine Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt. ■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist leer, und das Statusfeld ist auf "Qualifizierung" gesetzt.
Meine neuen Leads	<p>Zeigt Leads nach Erstellungsdatum sortiert an, die eine der folgenden Bedingungen erfüllen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf "Qualifiziert" gesetzt. ■ Das Feld "Lead-Verantwortlicher" ist auf Ihren Benutzernamen gesetzt, das Feld "Vertriebsmitarbeiter" ist auf einen anderen Benutzernamen gesetzt, und das Statusfeld ist auf

Lead-Liste	Filter
	"Qualifizierung" gesetzt.
Meine zuletzt erstellten Leads	Zeigt alle Leads an, für die Sie verantwortlich sind. Die Liste ist nach Erstellungsdatum sortiert, wobei der zuletzt erstellte Lead am Anfang der Liste steht.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Leads

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Leads" sind die zuletzt angezeigten Leads enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Lead-Aufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Lead-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Lead-Namen, um den der Aufgabe zugeordneten Lead zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Anzeigen von qualifizierten Leads

Im Abschnitt "Qualifizierte Leads" wird eine Liste der qualifizierten Leads angezeigt. Das Feld "Vollständiger Name" ist ein Link, der den Lead-Datensatz öffnet.

- Klicken Sie auf das Feld "Vollständiger Name", um den Lead-Datensatz zu öffnen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Verwenden von Berichten zum Analysieren von Lead-Folgeaktivitäten

Auf Ihrer Leads-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Analyse Lead-Folgeaktivität" angezeigt, der den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Analyse Lead-Folgeaktivität" finden Sie unter [Analysieren der Lead-Folgeaktivität](#) (auf Seite 202).

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Leads-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Leads-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Leads-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Leads-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Leads-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Leads

Führen Sie zum Verwalten von Leads folgende Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Leads](#) (auf Seite 194)
- [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 195)
- [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 196)
- [Archivieren von Leads](#) (auf Seite 196)
- [Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 197)
- [Zurückweisen von Leads](#) (auf Seite 201)
- [Analysieren der Lead-Folgeaktivität](#) (auf Seite 202)

HINWEIS: Wenn Sie Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verwenden und die Empfehlungsfunktion einsetzen, werden neue Leads erstellt, wenn Sie neue Empfehlungen mit Personen verlinken.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Neuzuweisen von Leads

Wenn es Ihre Zugriffsebenen zulassen, können Sie einen Lead manuell neu zuweisen, indem Sie im Lead-Datensatz den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch ändern.

HINWEIS: Abhängig vom Datensatzverantwortlichen, den Ihr Unternehmensadministrator für den Datensatztyp "Lead" konfiguriert, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Lead zuweisen. Sie können jedoch nicht sowohl einem Verantwortlichen als auch einem primären benutzerdefinierten Buch einen Lead-Datensatz zuweisen. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet und der Datensatztyp "Lead" im Benutzermodus oder gemischten Modus für die Verantwortlichkeit für Datensätze konfiguriert ist, können Sie auch einem neuen Verantwortlichen einen Lead zuweisen, indem Sie in der Anforderung das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" aktivieren.

So weisen Sie einen Lead neu zu

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie neu zuweisen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Bearbeiten".

- 3 Führen Sie auf der Seite "Lead bearbeiten" einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie im Feld "Vollständiger Name Verantwortlicher" oder im Feld "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen", damit der Assignment Manager angewiesen wird, den Lead erneut zuzuweisen.

HINWEIS: Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

- 4 Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

Qualifizieren von Leads

Wenn Sie feststellen, dass ein Lead das Potenzial zu einem Verkaufsprojekt hat, können Sie diesen Lead qualifizieren. In der Regel wählen Sie dazu eine Bewertung für den Lead aus einer Skala, die von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wird.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifizierung bewerten können. Weitere Informationen zum Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten finden Sie unter [Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten](#) (auf Seite 196)

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Leads qualifizieren" enthalten.

So qualifizieren Sie einen Lead

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Achten Sie darauf, dass auf der Seite "Lead-Details" im Lead-Datensatz die Felder "Vorname", "Nachname", "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" ausgefüllt sind. Diese Felder sind zum Qualifizieren des Leads erforderlich. Wenn darüber hinaus der Datensatztyp "Lead" im Benutzermodus für die Verantwortlichkeit für Datensätze konfiguriert ist, muss das Feld "Vollständiger Name Verantwortlicher" ausgefüllt sein.

HINWEIS: Anhand der erforderlichen Informationen wird sichergestellt, dass Leads nach der Qualifizierung nicht verloren gehen und wertvolle Vertriebsressourcen optimal genutzt werden, um Leads nachzuverfolgen, aus denen sich ein Vertriebsprojekt ergibt. Insbesondere, wenn die Felder "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" nicht ausgefüllt sind, können Sie den Status des Leads nicht in "Qualifiziert" ändern.

- 3 Klicken Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen".

Das System überprüft, ob in den wichtigen Feldern Daten enthalten sind. Wenn die Kriterien erfüllt sind, wird der Wert im Feld "Lead-Status" in "Qualifiziert" geändert.

HINWEIS: Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, nachdem Sie auf "Als qualifiziert kennzeichnen" geklickt haben, sollten Sie sicherstellen, dass das Feld "Qualifizierungsdatum" keinen schreibgeschützten Wert enthält.

Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, anhand derer Sie Leads für die Qualifikation bewerten können. Ein Lead-Qualifizierungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

VORSICHT: Wenn ein Lead-Qualifizierungsskript versucht, das Statusfeld eines Leads auf "Qualifiziert" zu setzen, ist dies erst möglich, wenn die Felder "Bewertung" und "Vertriebsmitarbeiter" des Leads ausgefüllt sind. Wenn diese Felder nicht ausgefüllt sind, wird eine Fehlermeldung angezeigt und das Skript setzt voraus, dass der Lead dem Schwellenwert nicht entspricht. Daraufhin stellt das Skript das Statusfeld so ein, dass es den im Skript definierten Ergebnissen bei fehlgeschlagener Übereinstimmung mit dem Schwellenwert entspricht.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#).

So verwenden Sie ein Lead-Qualifizierungsskript

- 1 Wählen Sie den gewünschten Lead.

Weitere Informationen zum Auswählen von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Lead-Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Lead-Qualifizierungsskripte" hinzu. Dieser Abschnitt ist nur dann verfügbar, wenn der Unternehmensadministrator ein Lead-Qualifizierungsskript eingerichtet hat.

- 3 Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Lead-Qualifizierungsskripte" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie auf "Speichern".

Die Seite "Lead-Details" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Archivieren von Leads

Anstatt einen Lead zu qualifizieren, können Sie angeben, dass es sich nicht lohnt, ihn weiterzuverfolgen, und ihn vom Bewertungsverfahren ausnehmen. Durch das Archivieren wird ein Lead nicht gelöscht, sondern der Lead bleibt in der Datenbank mit dem Status "Archiviert" erhalten.

Bevor Sie beginnen. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads archivieren" verfügen.

So archivieren Sie einen Lead

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie archivieren möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Archivieren".
Das Feld "Lead-Status" wird in "Archiviert" geändert.

Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen-, Geschäftsregistrierungs- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Lead-Informationen durch Konvertieren des Lead-Datensatzes in vorhandene Datensätze kopieren. Je nach den Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die sich auf Umsatzberechnungen auswirken.

HINWEIS: In der Regel konvertieren Sie Leads in Verkaufsprojekte, die zuvor qualifiziert wurden. Siehe [Qualifizieren von Leads](#) (auf Seite 195).

In diesem Abschnitt werden die Schritte für die folgenden beiden Szenarien beschrieben:

Szenario 1. Sie haben neue Leads, die aus einer von Ihrem Unternehmen durchgeführten Kampagne resultieren. Jeder Lead-Datensatz enthält Personennamen mit den zugehörigen Firmennamen. Sie können nun einen neuen Personen-, einen neuen Firmen- und möglicherweise auch einen neuen Verkaufsprojektdatensatz anhand der Lead-Informationen erstellen.

Szenario 2. Sie führen eine Kampagne durch, die sich an vorhandene Firmen und Personen richtet. Es werden einige Leads erzeugt, die Sie nun in Verkaufsprojekte konvertieren möchten.

Hinweis zu Beginn. Bevor Sie dieses Verfahren ausführen, müssen die Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und Ihr Zugriffsprofil wie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads](#) (auf Seite 199) beschrieben eingerichtet werden. Auf der Seite "Lead konvertieren" werden nur die Konvertierungsoptionen angezeigt, die für Ihre Benutzerrolle verfügbar sind, entsprechend dem für die Rolle gewählten Lead-Konvertierungslayout. Wenn kein Lead-Konvertierungslayout für die Rolle gewählt wurde, wird das Standardlayout für die Lead-Konvertierung angewendet.

So konvertieren Sie einen Lead in eine Firma, eine Person, eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie den Lead, den Sie konvertieren möchten.
Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Konvertieren".
- 3 Führen Sie auf der Seite "Lead konvertieren" einen der folgenden Schritte durch:

- Wenn Sie neue Firmen- und Personendatensätze für diesen Lead erstellen möchten (Szenario 1), wählen Sie die Option "Neue Firma automatisch erstellen" oder "Neue Person automatisch erstellen".

Im Abschnitt "Firma" wird im Feld "Firmenname" standardmäßig das Feld "Firma" für den Lead angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig "Vorname" und "Nachname" für den Lead angezeigt.

- Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".

Wenn dem Lead-Datensatz eine Firma zugeordnet ist, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Wenn dem Lead-Datensatz eine Person zugeordnet ist, wird diese Person im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.

- Wenn Sie den Lead mit einer anderen Firma oder Person verknüpfen möchten, klicken Sie auf das Suchsymbol neben den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma oder Person aus. Achten Sie darauf, dass in den Feldern "Zugeordnete Firma" bzw. "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionsfelder "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" ausgewählt sind.

- 4 (Optional) Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

HINWEIS: Auf der Seite "Lead konvertieren" werden im Feld "Verkaufsprojektname" standardmäßig der Vor- und Nachname aus dem Lead-Datensatz angezeigt. Die Werte in den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auf der Seite "Lead konvertieren" werden ebenfalls in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Sie können diese Felder auf der Seite "Lead konvertieren" bearbeiten.

- 5 (Optional) Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertieren möchten, wählen Sie die Option "Geschäftsregistrierung automatisch erstellen" und füllen die Felder aus.

HINWEIS: Die Werte in den Feldern "Produktinteresse" und "Partner" des Lead-Datensatzes werden standardmäßig in den Feldern "Name der Geschäftsregistrierung" bzw. "Hauptpartnerfirma" angezeigt. Die Werte in den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" auf der Seite "Lead konvertieren" werden ebenfalls in den Geschäftsregistrierungsdatsatz übertragen. Sie können diese Felder auf der Seite "Lead konvertieren" bearbeiten.

- 6 Klicken Sie zum Konvertieren des Leads auf "Speichern".

Nach Abschluss der Konvertierung:

- Die Seite "Lead-Details" wird mit folgenden Werten wieder angezeigt. Die meisten davon basieren auf der von Ihnen auf der Seite "Lead konvertieren" getroffenen Auswahl:
 - Das Feld "Status" für den Lead lautet "Konvertiert".
 - Die Werte der Felder "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" stimmen mit den entsprechenden Werten auf der Seite "Lead konvertieren" überein.
 - Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" mit dem neuen Verkaufsprojektnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.

- Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, ist der konvertierte Lead bei dem neuen Verkaufsprojektdatensatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, mit dem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft.
- Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, stimmt der Wert für das Feld "Zugeordnete Geschäftsregistrierung" mit dem neuen Geschäftsregistrierungsnamen von der Seite "Lead konvertieren" überein.
- Wenn Sie den Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert haben, ist der konvertierte Lead mit dem neuen Geschäftsregistrierungsdatsatz, der bei dem Konvertierungsprozess erstellt wurde, verknüpft.
- Wenn Sie den Lead in ein Verkaufsprojekt (Schritt 4) oder eine Geschäftsregistrierung (Schritt 5) konvertiert haben, erbt der neue Verkaufsprojektdatensatz oder der Geschäftsregistrierungsdatsatz einige Feldwerte von dem Lead.
- Sie können den Lead-Datensatz nach wie vor anzeigen, die Geschäftsprozesse wechseln jedoch zu dem entsprechenden Verkaufsprojektdatensatz oder Geschäftsregistrierungsdatsatz.

HINWEIS: Weitere Informationen zum Konvertierungsprozess und dessen Auswirkungen auf Felder und Werte finden Sie unter "Verfahrensweise beim Konvertieren" unter [Leads](#) (auf Seite 185). Weitere Informationen über das Löschen von Datensätzen finden Sie in [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124).

HINWEIS: Sie können denselben Lead mehrmals in eine Firma oder eine Person konvertieren, können den Lead jedoch nur einmal in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertieren. Wenn Sie einen Lead in eine Geschäftsregistrierung oder ein Verkaufsprojekt konvertiert haben, können Sie ihn später nicht in eine andere Geschäftsregistrierung oder ein anderes Verkaufsprojekt konvertieren. Ein Lead, der in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, kann jedoch erneut in eine andere Firma oder eine andere Person konvertiert werden.

Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads

Zum Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihren Zugriffsprofilen und in Ihrer Benutzerrolle verfügen. In diesem Thema sind die erforderlichen Einstellungen beschrieben.

Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Leads

Die Zugriffsebenen, die es Ihnen ermöglichen, Leads zu konvertieren, sind in den folgenden Tabellen aufgeführt. Diese Einstellungen sind sowohl für Ihr Standardzugriffsprofil als auch für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen erforderlich.

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen für Zugriffsebenen für Datensatztypen aufgeführt, die Ihnen das Konvertieren von Leads ermöglichen.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen/Bearbeiten

Datensatztyp	Zugriffsebene
Aktivität	Lesen/Bearbeiten
Person	Lesen/Bearbeiten
Lead	Lesen/Bearbeiten
Verkaufsprojekt	Lesen/Bearbeiten
Geschäftsregistrierung	Lesen/Bearbeiten

In der folgenden Tabelle sind die Einstellungen für Zugriffsebenen für die Datensatztypen für zugehörige Informationen aufgeführt, die Ihnen das Konvertieren von Leads ermöglichen.

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Firma	Adressen	Lesen/Erstellen/Bearbeiten
Person	Firmen	Lesen/Erstellen
	Adressen	Lesen/Erstellen/Bearbeiten
Lead	Abgeschlossene Aktivitäten	Anzeigen
	Offene Aktivitäten	Anzeigen
Verkaufsprojekt	Umsatz	Lesen/Erstellen
	Person	Lesen/Erstellen

Einstellungen für Benutzerrolle zum Konvertieren von Leads

Zum Konvertieren von Leads sind folgende Rolleneinstellungen erforderlich:

- Ihre Rolle muss die Berechtigung "CRM Marketing: Leads konvertieren" enthalten.
- Folgende Zugriffseinstellungen müssen für die verschiedenen Datensatztypen der Rolle vorgenommen werden:
 - Für die Konvertierung in Verkaufsprojekte müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
 - Für die Konvertierung in Geschäftsregistrierungen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" aktiviert sein.
 - Bei allen Lead-Konvertierungen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Lead" aktiviert sein.
 - Bei allen Lead-Konvertierungen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Aktivität" aktiviert sein .

- Zum Konvertieren von Leads in bestehende Firmen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
- Zum Konvertieren von Leads in neue Firmen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
- Zum Konvertieren von Leads in bestehende Personen muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.
- Zum Konvertieren von Leads in neue Personen müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.

Zurückweisen von Leads

Anstatt einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, könnten Sie auch beschließen, dass dieser Lead nicht so wertvoll ist wie vom Bewerter angegeben und ihn aus dem Lead-Managementprozess entfernen. Durch das Zurückweisen eines Leads wird dieser nicht gelöscht, sondern im Unternehmensdatensatz mit dem Status "Zurückgewiesen" beibehalten.

Hinweis zu Beginn. Um die folgenden Schritte durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Leads zurückweisen" verfügen.

So weisen Sie einen qualifizierten Lead zurück

- 1 Wählen Sie den Lead aus, den Sie zurückweisen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Leads finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lead-Details" auf "Zurückweisen".

- 3 Geben Sie auf der Seite "Lead zurückweisen" folgende Informationen ein:

- Wählen Sie im Feld "Zurückweisungscode" einen Wert aus der Dropdown-Liste.
- (Optional) Geben Sie in das Feld "Zurückweisungsgrund" den Grund für die Zurückweisung ein.

HINWEIS: Wenn der Zurückweisungscode auf "Sonstige" festgelegt ist, ist das Feld "Zurückweisungsgrund" erforderlich.

- Wenn Sie den Lead einem neuen Verantwortlichen zuweisen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen".

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Lead-Zuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager durch Aktivieren des Kontrollkästchens "Verantwortlichen neu zuweisen" angewiesen, den Lead entsprechend den Lead-Zuweisungsregeln erneut zuzuweisen. Je nach Richtlinien des Unternehmens kann der zurückgewiesene Lead dem ursprünglichen Verantwortlichen oder dessen Manager neu zugewiesen werden. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu

den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

4 Klicken Sie auf "Zurückweisung bestätigen".

Erneut wird die Seite "Lead-Detail" mit Informationen über die Zurückweisung angezeigt, einschließlich Ihres Namens, des Zurückweisungscode und, falls angegeben, des Grundes für die Zurückweisung. Der Wert im Feld "Lead-Status" ist in "Zurückgewiesen" geändert.

Analysieren der Lead-Folgeaktivität

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand können Sie anhand der Informationen im Abschnitt "Analyse Lead-Folgeaktivität" auf der Leads-Homepage den Fortschritt bei der Qualifizierung von Leads in den letzten 90 Tagen verfolgen.

In diesem Abschnitt der Leads-Homepage können Sie folgende Vorgänge ausführen:

- Bewerten der Leistung des Vertriebsteams aus verschiedenen Perspektiven.
- Anzeigen des Lead-Status für jedes Mitglied des Vertriebsteams durch Wählen von "Lead-Verantwortlicher" oder "Vertriebsmitarbeiter".
- Anzeigen der Daten zum Status von Leads nach Monat oder Woche
- Bestimmen der Aktionen, die erforderlich sind, um Leads durch den Vertriebsprozess zu bringen.
- Klicken auf ein Segment im Diagramm, um eine Lead-Liste anzuzeigen
- Herunterladen oder Drucken der Analysen

Lead-Felder

Verwenden Sie die Seite "Lead bearbeiten", um einen Lead hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Lead zu aktualisieren. Auf der Seite "Lead bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Lead angezeigt.

TIPP: Sie können Leads auch auf der Seite "Lead-Liste" und auf der Seite "Lead-Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Lead	
Unternehmen	Entspricht bei einem Unternehmen dem Firmennamen.
Keine E-Mail senden	Zeigt an, ob der Lead E-Mails erhalten möchte oder nicht.

Feld	Beschreibung
Verkaufsprojektbezogene Informationen	
Status	Status des Leads, wie beispielsweise "Qualifizierung", "Qualifiziert", "Konvertiert", "Zurückgewiesen" und "Archiviert". Kann nur auf der Seite "Lead bearbeiten", <i>nicht</i> auf der Seite "Neuer Lead" geändert werden. Weitere Informationen zu den Werten dieses Felds und zu deren Bedeutung finden Sie unter "Statusfeldwerte" unten.
Bewertung	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Bewertungsskala, wie beispielsweise A = Heiß, B = Warm, C = Kühl und D = Kalt.
Produktinteresse	Produkt oder Service, an dem oder der der Lead Interesse bekundet.
Potenz. Umsatz	Potenzieller Umsatz, in der von Ihnen oder dem Unternehmensadministrator ausgewählten Währung.
Voraussichtliches Abschlussdatum	Datum und Uhrzeit für den voraussichtlichen Abschluss des Leads.
Nächster Schritt	Beschreibung des als Nächstes durchzuführenden Schritts.
Quelle	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Quellenkategorien, wie beispielsweise "Werbung", "Direktmailing", "Veranstaltung", "Verkaufsaktion", "Empfehlung", "Messe", "Web", "Partner", "Gekauft", "Gemietet" und "Sonstige".
Kampagne	Kampagne, die diesen Lead erzeugt hat oder die mit diesem Lead verknüpft ist.
Branche	Von Ihrem Unternehmen eingerichtete Branchenkategorie für den Lead.
Jahresumsatz	Jahresumsatz des Unternehmens des Leads.
Zusätzliche Informationen	
Zugeordnete Firma	Mit diesem Lead verknüpfte Firma. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Person	Mit diesem Lead verknüpfte Person. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Zugeordnete Geschäftsregistrierung	Geschäftsregistrierung, die mit diesem Lead verknüpft ist. Dieses Feld wird automatisch gesetzt, wenn ein Lead in eine Geschäftsregistrierung konvertiert wird.
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Mit diesem Lead verknüpftes Verkaufsprojekt. Erforderlich für die Konvertierung von Leads in Verkaufsprojekte.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Lead-Datensatzes. Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können

Feld	Beschreibung
	<p>leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Vollständiger Name Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Lead-Datensatzes.
Verantwortlichen neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass der Lead neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Lead-Zuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch Auswahl dieses Feldes angewiesen, den Lead entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p> <p>HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Der Name des Lead-Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wurde.</p>
Vertriebsmitarbeiter	Vertriebsmitarbeiter, den Ihr Unternehmen diesem Lead zuweist.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen, die den Lead beschreiben. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Website	Die mit dem Lead verknüpfte Website.
Verantwortlichkeitsstatus	Der aktuelle Status der Verantwortlichkeit für den Lead.
Beruf	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ungefähres Einkommen	Dies ist ein Währungsfeld. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alter	Dieses Feld wird aus dem Feld "Geburtsdatum" berechnet. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn das Feld "Status" auf "Qualifiziert" gesetzt ist.

Statusfeldwerte

Während ein Lead den Lead-Managementprozess durchläuft, zeigt das Feld "Lead-Status" an, in welchem Teil des Prozesses er sich befindet. Leads werden hauptsächlich anhand von Statuswerten gefiltert. Weitere Informationen zu Lead-Managementprozessen finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 185).

In der folgenden Tabelle werden die möglichen Werte für Statusfelder dargestellt.

Status	Beschreibung
Archiviert	Resultiert aus der Durchführung der Archivierungsschritte (Archivieren von Leads (auf Seite 196)). Es wurde festgestellt, dass der Lead keinen Wert für Ihr Unternehmen hat. Daher wurde er vom Beurteilungsprozess ausgenommen.
Konvertiert	Resultiert aus der Durchführung der Konvertierungsschritte (Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte (auf Seite 197)). Der Lead wurde als wertvoll genug festgelegt, sich zu einem Verkaufsprojekt zu entwickeln.
Qualifiziert	Resultiert aus der Durchführung der Qualifizierungsschritte (Qualifizieren von Leads (auf Seite 195)). Der Lead hat den Qualifizierungsprozess erfolgreich durchlaufen. Der neue Verantwortliche wird zum Vertriebsmitarbeiter, der dem Lead zugewiesen ist.
Qualifizierung	Resultiert aus der Durchführung der Erstellungsschritte (Qualifizieren von Leads (auf Seite 195)). Der Lead wurde erstellt und wird dem Qualifizierungsprozess gerade oder in Kürze unterzogen. Der Verantwortliche ist standardmäßig die Person, die den Lead erstellt hat.
Zurückgewiesen	Resultiert aus der Durchführung der Zurückweisungsschritte (Zurückweisen von Leads (auf Seite 201)). Der qualifizierte Lead wird als nicht so wertvoll festgelegt, wie er ursprünglich vom Bewerter eingestuft wurde.

4 Umsatz

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Umsatzinformationen bereit:

- **Firmen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die Unternehmen zu verwalten, mit denen Sie Geschäfte tätigen.
- **Personen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen zu verfolgen, die Ihren Firmen und Verkaufsprojekten zugeordnet sind.
- **Verkaufsprojekte.** Verwenden Sie diese Seiten, um potenzielle Umsatzchancen zu verwalten.
- **Prognosen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Prognosen zum vierteljährlichen Umsatz anhand der vorhandenen Verkaufsprojekte zu generieren.

Der Datensatztyp "Leads" hängt ebenfalls mit dem Umsatzbereich zusammen, da Leads in Verkaufsprojekte konvertiert werden können.

Außerdem stellt Oracle CRM On Demand die folgenden Datensatztypen für Umsatz- und Unternehmensplanungsinformationen bereit:

- **Geschäftsplan.** Verwenden Sie diese Seiten, um strategische Ziele und Aktionen für Firmen, Personen oder Produkte festzulegen.
- **Zielsetzung.** Verwenden Sie diese Seiten, um übergeordnete Ziele zu verwalten, die Sie erreichen möchten.
- **Planfirma.** Verwenden Sie diese Seiten, um zu verfolgen, wie Firmen Geschäftsplänen zugeordnet werden.
- **Planperson.** Verwenden Sie diese Seiten, um Personen Geschäftsplänen zuzuordnen.
- **Planverkaufsprojekt.** Verwenden Sie diese Seiten, um Verkaufsprojekte Geschäftsplänen zuzuordnen.

Verwalten von Umsatz

Führen Sie zum Verwalten von Umsatz die folgenden Prozesse aus.

- 1 [Verwalten von Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 208)
- 2 [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 208)
- 3 [Verwalten von Personen](#) (auf Seite 209)
- 4 [Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer](#) (auf Seite 210)
- 5 [Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren](#) (auf Seite 210)

6 [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 211)

Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Prüfen Sie Verkaufsprojektfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 275).
- 2** Erstellen Sie einen neuen Verkaufsprojektdatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).
- 3** Fügen Sie dem Verkaufsprojekt Produktumsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 264).
- 4** Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 236) und Hinzufügen von Rollen.
- 5** Verfolgen Sie Aktivitäten und Notizen, die mit Verkaufsprojekten zusammenhängen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 170) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109).
- 6** Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für Verkaufsprojekte zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103).
- 7** Aktualisieren Sie die Vertriebsphase des Verkaufsprojekts. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 255).
- 8** Verknüpfen Sie Partner und Mitbewerber, die zum Verkaufsprojekt gehören. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 261).
- 9** Bewerten Sie das Verkaufsprojekt, und erstellen Sie eine Prognose. Informationen hierzu finden Sie unter [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 255).

Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Prüfen Sie die Firmenfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Firmenfelder](#) (auf Seite 233).
- 2** Erstellen Sie einen neuen Firmendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).
- 3** Definieren Sie die Hauptpersonen und Personenrollen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 236) und Hinzufügen von Rollen.

- 4 Verfolgen Sie die firmenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 170) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109).
- 5 Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für die Firma zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103).
- 6 Ordnen Sie der Firma Partner und Mitbewerber zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 226).
- 7 Definieren Sie die Firmenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 222).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Fügen Sie der Firma die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 229).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Erstellen Sie eine Prognose für den Firmenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 229).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Verfolgen Sie die Firmenanlagen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227).

Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Personenfelder und zugehörige Informationen. Informationen hierzu finden Sie unter [Personenfelder](#) (auf Seite 250).
- 2 Erstellen Sie einen neuen Personendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).
- 3 Verfolgen Sie die personenbezogenen Aktivitäten und Notizen. Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 170) und [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109).
- 4 Weisen Sie Verantwortung und Sichtbarkeit für die Person zu. Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Zugriffsprofilen und [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103).
- 5 Nehmen Sie an einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit teil. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122).
- 6 Definieren Sie die Personenbeziehungen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen](#) (auf Seite 245).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7** Fügen Sie der Person die Umsatzdatensätze hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 246).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Erstellen Sie eine Prognose für den Personenumsatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 246).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Verfolgen Sie die Anlagen von Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227).
Hinweis: Dieser Schritt ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Legen Sie die Quoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 286).
- 2** Erstellen Sie Prognosen für Verkaufsprojekte, Firmen und Personen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 278).
- 3** Prüfen Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Prognosen](#) (auf Seite 281).
- 4** Aktualisieren Sie die Prognosen. Informationen hierzu finden Sie unter [Aktualisieren von Prognosen](#) (auf Seite 283).
- 5** Leiten Sie die Prognosen weiter. Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 285).

Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- 1** Richten Sie den Geschäftskalender des Unternehmens ein. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.
- 2** Legen Sie die Prognosehierarchie fest. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten einer Prognosedefinition.
- 3** Legen Sie die Benutzerquoten fest. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten von Absatzquoten für Benutzer.
- 4** Erstellen Sie die Prognosedefinition, einschließlich "Datum", "Typ", "Dauer" und "Teilnehmer". Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten einer Prognosedefinition.

Verwalten von Kalendern und Aktivitäten

Führen Sie zum Verwalten von Kalendern und Aktivitäten die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die aktuellen Kalendertermine. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143).
- 2 Erstellen Sie die neuen Termine und Aufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 147).
- 3 Geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei. Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen der Kalender anderer Benutzer](#) (siehe "[Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern](#)" auf Seite 165).
- 4 Verfolgen und verwalten Sie die Schlüsselaufgaben. Informationen hierzu finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143).

Leads (Vertriebsaspekte)

Leads spielen eine wichtige Rolle im Vertriebsprozess. Der Vertriebsprozess kann mit der Lead-Erstellung beginnen. Leads bewegen sich progressiv durch die Qualifizierung bis hin zur Konvertierung. Weitere Informationen zum Vertriebsprozess finden Sie unter [Verwalten von Marketing](#) (auf Seite 175). Sie können Leads in Personen, Firmen, Geschäftsregistrierungen und Verkaufsprojekte konvertieren. Nachdem ein Lead in ein Verkaufsprojekt oder eine Geschäftsregistrierung konvertiert wurde, tritt er in den Vertriebsprozess ein. Bestimmte Felder im Verkaufsprojekt- oder Geschäftsregistrierungsdatensatz rufen ihre Werte aus dem Lead-Datensatz ab. Diese Werte basieren auf der Zuordnung der Leads, die während des Vertriebsprozesses konvertiert wurden.

Firmen

Verwenden Sie die Firmenseiten, um Firmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. In der Regel handelt es sich bei *Firmen* um Unternehmen, mit denen Sie Geschäfte betreiben. Sie können auch Partner, Mitbewerber, angeschlossene Unternehmen usw. als Firmen verfolgen.

Wenn Firmendatensätze bei der Verwaltung der Geschäfte Ihres Unternehmens im Mittelpunkt stehen, wie dies in vielen Unternehmen der Fall ist, sollten Sie möglichst viele Informationen zu Firmen eingeben. Einige dieser Informationen, wie beispielsweise das Feld "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Gebiet oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 214)

Arbeiten mit der Firmen-Homepage

Die Firmen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Firmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Firmen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen einer Firma

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Firma im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Firmen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Firmenfelder](#) (auf Seite 233).

Arbeiten mit Firmenlisten

Im Abschnitt "Firmenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Firmen beschrieben.

Firmenliste	Filter
Alle Firmen	Alle Firmen alphabetisch nach Firmenname geordnet
Alle Kundenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Kunde" festgelegt ist
Alle Firmenmitbewerber	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Mitbewerber" festgelegt ist
Alle Firmenpartner	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Partner" festgelegt ist
Alle Interessentenfirmen	Firmen, bei denen als Firmentyp der Wert "Interessent" festgelegt ist
Zuletzt erstellte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Firmen	Alle Firmen, sortiert nach Änderungsdatum
Alle referenzierbaren Firmen	Firmen mit aktiviertem Referenz-Kontrollkästchen
Alle Spitzenfirmen	Firmen, bei denen die Priorität auf den Wert "Hoch" festgelegt ist
Meine Firmen	Firmen, bei denen Ihr Name im Feld

Firmenliste	Filter
	"Verantwortlicher" steht

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Firmen

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Firmen" sind die zuletzt angezeigten Firmen enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Firmenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Firma-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Firmennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Firma zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Analyse der Firmen-Performance

Auf Ihrer Firmen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator legt die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte fest). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Firmenanalyse" angezeigt, der eine umfassende Analyse der Verteilung der Firmen und des abgeschlossenen Umsatzes enthält. Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Firmenanalyse" finden Sie unter [Analysieren der Firmen-Performance](#) (auf Seite 232)

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Firmen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Firmen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Firmen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Firma-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmen-Homepage" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Firmen

Führen Sie zum Verwalten von Firmen die folgenden Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Firmen](#) (auf Seite 215)
- [Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden](#) (auf Seite 216)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen](#) (auf Seite 217)
- [Verknüpfen von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 219)
- [Festlegen von übergeordneten Firmen](#) (auf Seite 220)
- [Einschränken der angezeigten Firmendatensätze](#) (auf Seite 221)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 222)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen](#) (auf Seite 223)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 226)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen](#) (auf Seite 229)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Analysieren der Firmen-Performance](#) (auf Seite 232)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

- [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder](#) (auf Seite 233)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 212)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 770)
- Importieren von Daten

Neuzuweisen von Firmen

Wenn es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie eine Firma manuell neu zuweisen, indem Sie den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch für den Firmendatensatz ändern.

HINWEIS: Abhängig davon, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für den Firmendatensatztyp festlegt, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Firmendatensatz zuweisen. Ein Firmendatensatz kann jedoch nicht einem Verantwortlichen und einem primären benutzerdefinierten Buch gleichzeitig zugewiesen werden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Firmendatensatztyps der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, können Sie einem neuen Verantwortlichen die Firma auch neu zuweisen, indem Sie in der Anfrage das Kontrollkästchen "Firma neu zuweisen" aktivieren.

So weisen Sie eine Firma neu zu:

- 1 Wählen Sie die neu zuzuweisende Firma.

Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".

- 3 Führen Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie im Feld "Verantwortlicher" oder "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Firma neu zuweisen", um den Assignment Manager dazu zu veranlassen, die Firma neu zuzuweisen.

HINWEIS: Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

4 Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden

Für eine Firma kann es mehrere Kontaktpersonen geben. Eine dieser Kontaktpersonen muss jedoch als primäre Kontaktperson der Firma festgelegt werden. Standardmäßig ist die erste Kontaktperson, die für die Firma hinzugefügt wurde, die primäre Kontaktperson. Diese Einstellung können Sie jedoch jederzeit ändern.

So ändern Sie die primäre Kontaktperson der Firma

1 Wählen Sie die Firma.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".

HINWEIS: Wenn das Feld "Primäre Kontaktperson" auf den Seiten "Firmendetails" und "Firma bearbeiten" nicht angezeigt wird, wenden Sie sich an den Administrator in Ihrem Unternehmen und bitten ihn, das Feld zum Seitenlayout hinzuzufügen.

TIPP: Wenn die Direktbearbeitungsfunktion für Ihr Unternehmen aktiviert wurde, dann können Sie die primäre Kontaktperson direkt auf der Seite "Firmendetails" bearbeiten. Weitere Informationen über die Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

3 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf das Suchen-Symbol im Feld für die primäre Kontaktperson.

4 Wählen Sie im Suchfenster die neue primäre Kontaktperson.

5 Klicken Sie auf der Seite "Firma bearbeiten" auf "Speichern".

Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen

Sie können neue auf der Detailseite erstellte Datensätze wie beispielsweise Personen und Aktivitäten mit dem Firmendatensatz verknüpfen. Durch den Link werden zugehörige Datensätze so miteinander verknüpft, dass Sie und andere Personen, die über die Zugriffsrechte für diesen Datensatz verfügen, die Informationen vollständig anzeigen können.

Neue Datensätze werden der Datenbank in dem Moment hinzugefügt, da sie mit der ausgewählten Firma verknüpft werden. So wird beispielsweise eine auf der Seite "Firmendetail" erstellte Person mit der Firma verknüpft und anschließend auf den Personenseiten angezeigt.

Ein Firmendatensatz enthält Informationen, die nach der Verknüpfung mit einem anderen Datensatz übernommen werden. Einige Verkaufsprojektdatensätze zeigen die Datensätze beispielsweise nach Region oder Branche an. Da Region und Branche nicht Bestandteil von Verkaufsprojektdatensätzen sind, ermittelt das System anhand der verknüpften Datensätze, welcher Gruppe das Verkaufsprojekt zugehört. Aus diesem Grund sollten Datensätze nach Möglichkeit immer mit dem Firmendatensatz verknüpft werden.

Sie können auch andere Benutzer mit einem Firmendatensatz verknüpfen, um ihnen die Anzeige des Datensatzes zu ermöglichen. Wenn Sie beispielsweise einen Firmendatensatz für ein Team von Kollegen freigeben müssen, mit denen Sie zusammenarbeiten, um ein Geschäft abzuschließen. Teammitglieder können je nach Rolle unterschiedliche Zugriffsanforderungen für den Firmendatensatz und die mit dieser Firma verknüpften Personen- und Verkaufsprojektdatensätze haben.

So werden Informationen mit einer Firma verknüpft

- 1 Wählen Sie die Firma.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum entsprechenden Abschnitt, und verknüpfen Sie ggf. Datensätze mit der Firma.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt den Typ der zugehörigen Informationen fest, der auf Ihrer Firmendetailseite angezeigt werden kann. Sie können die Reihenfolge der Abschnitte mit zugehörigen Informationen ändern, die Ihnen zur Verfügung stehen, oder zugehörige Informationen, die nicht verwendet werden, ausblenden. Zur Bearbeitung Ihres Seitenlayouts klicken Sie auf "Layout bearbeiten" und klicken auf die Pfeile auf der Seite "Persönliches Layout", um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um die Abschnitte auf der Seite zu organisieren. Das Ändern dieser Einstellungen wirkt sich lediglich auf die Anzeige von Oracle CRM On Demand aus.

In der folgenden Tabelle sind einige Datensatztypen aufgeführt, die mit einer Firma verknüpft werden können.

Datensatztyp	Informationen
Verkaufsprojekte	Zum Verknüpfen eines neuen Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verkaufsprojektfelder (auf Seite 275).
Serviceanfragen	Zum Verknüpfen einer neuen Serviceanfrage klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden

	Sie unter Serviceanfragefelder (auf Seite 349).
Notizen	<p>Klicken Sie zum Verknüpfen einer neuen Notiz auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.</p> <p>HINWEIS: Notizen können Sie ebenfalls hinzufügen, indem Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf das Notizsymbol klicken, wenn diese Funktion für Ihr Unternehmen aktiviert ist.</p> <p>Weitere Informationen zu Notizen finden Sie unter Hinzufügen von Notizen (auf Seite 109).</p>
Offene Aktivitäten	<p>Zum Verknüpfen einer neuen Aufgabe oder eines Termins klicken Sie auf "Neue Aufgabe" bzw. "Neuer Termin". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Aktivitätsfelder (auf Seite 170).</p> <p>Sie können mehrere Aktivitäten mit einer Firma verknüpfen. Wenn einer Aktivität eine Uhrzeit zugeordnet ist, wird diese Aktivität in der Aktivitätsliste und im Kalender angezeigt.</p> <p>Benutzer, die berechtigt sind, eine Firma anzuzeigen, können auch die mit dieser Firma verknüpften Aktivitäten anzeigen, einschließlich solcher Aktivitäten, für die andere Personen verantwortlich sind oder die anderen Personen zugewiesen wurden.</p>
Personen	<p>Zum Verknüpfen einer neuen Person klicken Sie auf "Neu", geben die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein und speichern den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 250).</p> <p>TIPP: Um ein Duplizieren von Personendatensätzen zu vermeiden, können Sie auch auf "Hinzufügen" und anschließend neben der Spalte "Neue Person" auf das Suchsymbol klicken. Geben Sie im Suchfenster den Vornamen, den Nachnamen oder die E-Mail-Adresse ein, und klicken Sie auf "Los". Wenn die Anwendung die Person nicht findet, klicken Sie auf "Neu", um den Personendatensatz zu erstellen.</p> <p>Wenn Sie sicher sind, dass der Personendatensatz bereits vorhanden ist, klicken Sie auf "Hinzufügen", um ihn mit diesem Datensatz zu verknüpfen.</p> <p>Wenn Sie die Seite "Personendetail" öffnen möchten, um Informationen zur Person zu aktualisieren, klicken Sie auf den Link "Name". Weitere Informationen zum Zuweisen von Personen zu Firmen finden Sie unter Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen (auf Seite 223).</p>
Firmenteam	Um anderen Mitarbeitern den Zugriff auf diesen Datensatz zu gewähren, klicken Sie auf "Neue Benutzer hinzufügen". Wählen Sie im Fenster "Firmenteam: Benutzer hinzufügen" den Namen des Mitarbeiters aus, und geben Sie die Zugriffsebene an. Weitere Informationen zum Freigeben von Datensätzen finden Sie unter

	Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).
Firmenpartner	Um eine Firma zu verknüpfen und als Partner dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 226).
Firmenmitbewerber	Um eine Firma zu verknüpfen und als Mitbewerber dieser Firma zu erfassen, klicken Sie auf "Hinzufügen". Geben Sie anschließend die erforderlichen Informationen in das Formular "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen (auf Seite 226).

So entfernen oder löschen Sie einen verknüpften Datensatz

- 1 Wählen Sie die Firma.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Firmenseite mit der Bildlaufleiste nach unten zum entsprechenden Abschnitt.

- 3 Wählen Sie in der Zeile mit dem zu entfernenden oder zu löschenden Link die Option "Entfernen" oder "Löschen" aus dem Menü auf Datensebene.

- **Entfernen.** Macht die Zuordnung der Datensätze rückgängig, ohne einen Datensatz zu löschen.
- **Löschen.** Löscht den verknüpften Datensatz. Ein gelöschter Datensatz wird auf die Seite "Gelöschte Elemente" verschoben und nach 30 Tagen unwiderruflich aus der Datenbank gelöscht.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227)

Verknüpfen von Portfolio-Konten

Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Portfolio-Konten können über eine N:1-Beziehung mit einer Firma verknüpft werden. Sie können also viele Portfolio-Konten mit einer Firma verknüpfen, aber jedes Portfolio-Konto darf nur mit einer Firma verknüpft sein.

Bevor Sie beginnen. Die Portfolio-bezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf der Seite "Firmendetails" angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf Portfolio-bezogene Informationen über Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die Portfolio-bezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator Ihrer Layoutseite für Firmendetails hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 757).

So verknüpfen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto

- 1 Wählen Sie die übergeordnete Firma aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zu den Portfolio-bezogenen Informationen und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die geöffnet wird.
Weitere Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 646).
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Festlegen von übergeordneten Firmen

Sie können Firmenhierarchien festlegen (z. B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist), indem Sie eine Übergeordnet-Untergeordnet-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zunächst die übergeordnete Firma, und legen Sie dann diese Firma als die übergeordnete Firma einer anderen so genannten untergeordneten Firma fest.

So legen Sie die übergeordnete Firma fest

- 1 Wählen Sie die untergeordnete Firma aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
HINWEIS: Wenn die Funktion zur Direktbearbeitung für Ihr Unternehmen aktiviert ist, können Sie die übergeordnete Firma direkt auf der Seite "Firmendetails" festlegen. Weitere Informationen zur Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnete Firma".

- 4 Wählen Sie im Suchfenster die übergeordnete Firma.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46)
- [Firmenfelder](#) (auf Seite 233)

Einschränken der angezeigten Firmendatensätze

Sie können die Anzahl der angezeigten Firmen einschränken, indem Sie eine gefilterte Liste auswählen. In einer Liste wird eine Untergruppe der Firmen angezeigt, die den mit der Liste gespeicherten Kriterien entsprechen.

Bevor Sie beginnen:

- Wenn Sie eine Liste erstellen, müssen Sie die Feld- und Werteingaben den festgelegten Kriterien entsprechend durchführen. Sie können die Seite "Firma bearbeiten" öffnen, um sich die genauen Feldnamen und -werte zu notieren, wie sie in Ihrer Anwendung verwendet werden. Andernfalls kann Ihre gefilterte Liste die korrekten Datensätze möglicherweise nicht abrufen. Wahlweise können Sie die Detailseite des Datensatzes drucken, um die genauen Feldnamen zu ermitteln. Der Ausdruck enthält allerdings nicht die Feldwerte von Dropdown-Listen.
- Wenn Sie Offline On Demand (die-Offline client) verwenden, kann die Anzahl der gleichzeitig herunterladbaren Datensätze eingeschränkt sein. Standardmäßig ist bei der Offline client die Anzahl der gleichzeitig herunterladbaren Firmen auf 250 eingeschränkt. Der Unternehmensadministrator kann eine Erhöhung dieser Anzahl anfordern. Wenn diese Anzahl erhöht wird, kann es jedoch länger dauern, bis der Download abgeschlossen ist. Wenn die Anzahl Ihrer Firmendatensätze die Anzahl der maximal herunterladbaren Datensätze überschreitet, können Sie Filterlisten erstellen, anhand derer Ihre Firmendatensätze in kleinere Gruppen unterteilt werden, beispielsweise auf Grundlage von unterschiedlichen Prioritätswerten oder Standorten. Beim Herunterladen wählen Sie dann die Filterlisten aus, die Sie erstellt haben, um sicherzustellen, dass alle Ihre Firmendatensätze auf Ihren Laptop- oder Desktopcomputer kopiert werden.

So öffnen Sie eine gefilterte Liste für Firmen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Wählen Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" die Liste aus, mit der Sie arbeiten möchten.

Eine Beschreibung der Standardfilterlisten für Firmen finden Sie unter [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 212).

So erstellen Sie eine gefilterte Liste für Firmen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Firmen".
- 2 Klicken Sie auf der "Firma-Homepage" im Abschnitt "Firmenlisten" auf den Link "Listen verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Listen verwalten" auf die Schaltfläche "Neue Liste".
- 4 Führen Sie die unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91) beschriebenen Schritte durch.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Firmenfelder](#) (auf Seite 233)
- [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 148)
- [Arbeiten mit der Firmen-Homepage](#) (auf Seite 212)

Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Firmen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Firmenbeziehungen. Sie können beispielsweise Beziehungen von Investoren und Niederlassungen für diese Firma nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Firma, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Firmendatensatz. (Sie können beliebig viele Firmen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

HINWEIS: Die Funktion für das Verfolgen von Beziehungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder für das Speichern von zusätzlichen Informationen zu Firmenbeziehungen erstellen und diese benutzerdefinierten Felder zum Seitenlayout für das Bearbeiten von Firmenbeziehungen hinzufügen. Dann können Benutzer, die Zugriff auf die Datensätze für Firmenbeziehungen haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jede Organisation, die Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Diese Funktion ist möglicherweise in Ihrer Programmversion nicht verfügbar.

So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Firmen

- 1 Wählen Sie die Firma.
Weitere Informationen zur Auswahl von Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.

- Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Firmenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen erläutert.

Feld	Kommentare
Zugehörige Firma	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Firma, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option aus, die die Geschäftsbeziehung zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Startdatum	Mit diesem Feld können Sie das Anfangsdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen. Der Standardwert ist das heutige Datum.
Enddatum	Mit diesem Feld können Sie das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Firmen erfassen.

4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen

Sie haben verschiedene Möglichkeiten, um Firmen mit Personen zu verknüpfen. Auf der Seite mit den Firmendetails können Sie vorhandene Personen mit der Firma verknüpfen. Darüber hinaus können Sie neue Personen erstellen, die automatisch mit der Firma verknüpft werden. Ebenso können Sie auf der Seite mit den Personendetails vorhandene Firmen mit der Person verknüpfen und neue Firmen erstellen, die automatisch mit der Person verknüpft werden.

Informationen zu den Informationen für eine Firmenperson

Wenn Sie eine Firma mit einer Person verknüpft haben, können Sie auf der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung die Details zur Firmenperson anzeigen. Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder erstellen, in denen zusätzliche Informationen über Firmenpersonen gespeichert werden können. Diese Felder können zum Layout der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung hinzugefügt werden. Anschließend können Benutzer, die Zugriff auf die Firmenpersonendatensätze haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

Unternehmensadministratoren können den Link für Firmenpersonenfelder verwenden, um benutzerdefinierte Felder für Firmenpersonen zu erstellen. Dieser Link steht auf den Seiten zur Anwendungsanpassung in Oracle CRM On Demand sowohl für Firmen- als auch für Personendatensatztypen zur Verfügung. Unternehmensadministratoren können den Link "Layout Firmenpersonenseite" verwenden, um Layouts für die Seite zur Firmenpersonenbearbeitung zu erstellen. Dieser Link steht sowohl für Firmen- als auch für

Personendatensatztypen zur Verfügung. Weitere Informationen zum Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern und zum Erstellen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von Anwendungen.

Informationen zu Personenrollen

Wenn Sie eine Firma mit einer Person verknüpfen, können Sie die Rollen der Person in der Firma festlegen. Das Festhalten von Rollen einer Person in einem Unternehmen ist entscheidend für das Verständnis des Einflusses, den diese Person auf Kaufentscheidungen der Firma hat. Sie können beispielsweise folgende Personenbeziehungen für eine Firma verfolgen: "Genehmiger", "Benutzer und Bewerter", "Benutzer und Gutachter", "Benutzer/Entscheidungsträger", "Bewerter und Gutachter", "Bewerter/Entscheidungsträger" und "Unbekannt"

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Personen mit einer Firma verknüpfen.

So verknüpfen Sie Personen mit einer Firma

- 1 Wählen Sie die gewünschte Firma.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Um eine neue Person zu erstellen, die mit der Firma verknüpft ist, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf "Neu".
- b Geben Sie auf der Seite "Personenbearbeitung" die Informationen für die neue Person ein, und speichern Sie dann die Änderungen.

HINWEIS: Bestimmte Felder der Seite "Personenbearbeitung" werden möglicherweise automatisch mit Werten aus dem Firmendatensatz ausgefüllt.

- 3 Um eine vorhandene Person mit der Firma zu verknüpfen, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf "Hinzufügen".
- b Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" auf das Suchsymbol, und wählen Sie die mit der Firma zu verknüpfende Person.

Auf der Seite "Personenliste" können bis zu fünf Personen mit der Firma verknüpft werden.

- c (Optional) Wählen Sie für jede Person eine Option, die die primäre Rolle der Person in der Firma angibt.

HINWEIS: Wenn Sie eine Person mit der Firma verknüpft haben, können Sie zusätzliche Rollen für die Person in der Firma hinzufügen.

- d Speichern Sie die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Firmen mit einer Person verknüpfen.

So verknüpfen Sie Firmen mit einer Person:

- 1 Wählen Sie die gewünschte Person.

Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Um eine neue Firma zu erstellen, die mit der Person verknüpft ist, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf "Neu".
- b Geben Sie auf der Seite "Firmenbearbeitung" die Informationen für die neue Firma ein, und speichern Sie dann die Änderungen.

- 3 Um eine vorhandene Firma mit der Person zu verknüpfen, führen Sie folgende Schritte durch:

- a Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf "Hinzufügen".
- b Klicken Sie auf der Seite "Firma hinzufügen" auf das Suchsymbol, und wählen Sie die mit der Person zu verknüpfende Firma.
Auf der Seite "Firma hinzufügen" können bis zu fünf Firmen mit der Person verknüpft werden.
- c (Optional) Wählen Sie für jede Firma eine Option, die die primäre Rolle der Person in der Firma angibt.
HINWEIS: Wenn Sie eine Firma mit der Person verknüpft haben, können Sie zusätzliche Rollen für die Person in der Firma hinzufügen.
- d Speichern Sie die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Details für eine Firmenperson anzeigen und aktualisieren.

So zeigen Sie die Details für eine Firmenperson an und aktualisieren sie:

- 1 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf den Link "Bearbeiten" für die Person.
- Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf den Link "Bearbeiten" für die Firma.

Die Details der zugehörigen Person werden auf der Seite für die Firmenpersonenbearbeitung angezeigt. Die Felder der Seite sind möglicherweise schreibgeschützt. Eventuell können Sie jedoch Informationen zur Seite hinzufügen oder Seiteninformationen ändern. Dies hängt davon ab, wie Ihr Unternehmensadministrator das Seitenlayout einrichtet.

- 2 Aktualisieren Sie ggf. die Informationen, und speichern Sie dann die Änderungen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Rolleninformationen für eine Firmenperson aktualisieren.

So aktualisieren Sie die Rolleninformationen für eine Firmenperson:

1 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf der Seite mit den Firmendetails im Abschnitt mit den personenbezogenen Informationen auf den Link "Rollen bearbeiten" für die Person.
- Klicken Sie auf der Seite mit den Personendetails im Abschnitt mit den firmenbezogenen Informationen auf den Link "Rollen bearbeiten" für die Firma.

Auf der Seite "Firmenrollen" oder der Seite "Personenrollen" werden die verfügbaren und ausgewählten Rollen für die Firmenperson angezeigt.

2 Wählen Sie auf der Seite "Firmenrollen" oder "Personenrollen" im Abschnitt "Verfügbar" Rollen für die Person, und verschieben Sie die Rollen mithilfe der Pfeilschaltfläche in den Abschnitt "Ausgewählt".

3 Mit den Pfeiltasten nach oben und unten können Sie die Reihenfolge der Rollen im Abschnitt "Ausgewählt" ändern.

Die erste Rolle in der Liste ist die primäre Rolle.

4 Speichern Sie die Änderungen.

Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen

Oracle CRM On Demand stellt in der Anwendung Bereiche zur Verfügung, in denen Sie Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern Ihrer Firmen verfolgen können. Sie können beispielsweise überprüfen, welche Unternehmen (Firmen) mit der Firma XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber der Firma XYZ sind.

Verknüpfen Sie als Erstes die Firma, die als Partner oder Mitbewerber fungiert, mit dem Firmendatensatz. Sie können beliebig viele Partner- oder Mitbewerberfirmen verknüpfen. Fügen Sie anschließend Informationen, wie z.B. Stärken und Schwächen, über den Partner oder Mitbewerber auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" hinzu.

HINWEIS: Wenn Sie einen Firmenpartner oder Firmenmitbewerber hinzufügen, wird ein umgekehrter Datensatz unter der gewählten Firma erstellt. Beispiel: Wenn Sie Firma 123 als Firmenpartner von Firma XYZ hinzufügen, wird automatisch Firma 123 in der Liste "Firmenpartner" für Firma XYZ angezeigt.

Informationen zum Konvertieren von bestehenden Firmen in Partnerfirmen finden Sie unter [Konvertieren von Firmen in Partnerfirmen](#) (siehe "[Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen](#)" auf Seite 395).

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit der Firma verknüpfen möchten. Anweisungen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

So verfolgen Sie Partner- und Mitbewerberinformationen von Firmen

1 Wählen Sie die Firma aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Firmenpartner" oder "Firmenmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.
- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Firmenpartner bearbeiten" oder "Firmenmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Firmenpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Firmenmitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für diese Firma verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Firmen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Anfangsdatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Der Standardwert ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Sie können dieses Feld verwenden, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Kontaktperson	Die wichtigste Person für die Partner- oder Mitbewerberbeziehung.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Anlagen

Wenn Sie ein an einen Kunden oder eine Firma verkauftes Produkt verfolgen möchten, verknüpfen Sie den Produktdatensatz als Anlage mit der Firma.

So wird ein Produktdatensatz als Anlage mit einer Firma verknüpft

- 1 Wählen Sie die Firma aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Anlagen", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Neu", um eine Anlage zu erstellen.

Der Ersteller der Anlage ist standardmäßig der Verantwortliche der Anlage.

- Klicken Sie neben der vorhandenen Anlage auf den Link "Bearbeiten", um die dazugehörigen Informationen zu aktualisieren.

- 3 Geben Sie auf der Seite "Anlage bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

HINWEIS: Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, können Anlagen unter verschiedenen Überschriften aufgelistet sein. In Oracle CRM On Demand Automotive Edition werden Anlagen beispielsweise als *Fahrzeuge* aufgelistet.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Anlageinformationen beschrieben. Wenn Sie eine branchenspezifische Version von Oracle CRM On Demand verwenden, werden u.U. zusätzliche Felder angezeigt.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen für Anlagen	
Produktname	An den Kunden geliefertes Produkt. Beim Verknüpfen mit dem Produktdatensatz werden folgende Felder aus der Produktdefinition kopiert: Produktkategorie, Teilennr., Typ und Status.
Einkaufspreis	Für das Produkt gezahlter Preis.
Menge	Anzahl der vom Kunden gekauften Einheiten.
Lieferdatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Produktkategorie	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Teilenummer	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Typ	Schreibgeschützt. Aus der Produktdefinition kopiert.
Betriebsstatus	Standardwerte sind Inaktiv, Aktiv, Leerlauf, Nach oben, Begrenzte Verwendung, Instandhaltung, Nach unten, Kritischer Abwärtstrend.
Garantie	Garantiezeit
Vertrag	Vertragstyp, z. B. Bronze, Gold, Platin oder Silber.
Währung	Währung des Einkaufspreises. Sofern diese Funktion durch den Unternehmensadministrator aktiviert ist, können Sie für den Preis auch eine andere Währung wählen und entsprechend umrechnen lassen.

Feld	Beschreibung
Benachrichtigungsdatum	<p>Datum, das im Aufgabendatensatz angezeigt wird.</p> <p>Wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum in den Anlagedatensatz eingeben, wird eine Aufgabe erstellt, wenn Sie diesen Anlagedatensatz speichern. Die Aufgabe wird als "<i>Name der Anlage erfordert Follow-Up</i>" unter "Meine Homepage", "Firmen-Homepage" und "Kalender" angezeigt.</p> <p>TIPP: Legen Sie das Datum so fest, dass Sie genügend Zeit für Follow-Up-Aufgaben bezüglich dieser Anlage haben, beispielsweise Benachrichtigungen über den Ablauf von Verträgen oder Garantien.</p> <p>HINWEIS: Die Funktion zur automatischen Erstellung einer Aufgabe wird nur dann aktiviert, wenn Sie ein Benachrichtigungsdatum zu einem Anlagedatensatz und nicht zu einem Personendatensatz eingeben.</p>
Zusatzinformationen	
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Anlage. Auf 250 Zeichen begrenzt.

Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen

Hinweis zu Beginn. Diese Funktion ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Sie können Umsatzinformationen für die einzelnen Firmen nachverfolgen, wodurch Ihr Unternehmen die Möglichkeit erhält, Prognosen auf Grundlage von Firmenumsätzen erstellen kann. Dazu fügen Sie den Firmen Umsatzdatensätze hinzu.

Das Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Firmen bietet folgende Möglichkeiten:

- Nachverfolgen von Produkten, Produktkategorien oder Umsätzen, die für die einzelnen Firmen prognostiziert werden
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf Grundlage von Firmenumsätzen

Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Firmen erstellt, werden nur die Datensätze in die Prognose einbezogen, die diesen Kriterien entsprechen.

- Der Umsatzdatensatz für die Firma muss den Status "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" haben.
- Für den Umsatzdatensatz der Firma muss das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert sein.
- Der Umsatzdatensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Unternehmen können Umsatzprognosen für folgende Elemente erstellen: Verkaufsprojektumsatz, Verkaufsprojektproduktmenge und -umsatz, Firmenumsatz oder Personenumsatz. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Firmen ausgefüllt werden müssen.

So fügen Sie Umsatz zu Firmen hinzu

- 1** Wählen Sie die Firma.
Weitere Informationen zur Auswahl von Firmen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Firmendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Umsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Um einen Umsatzdatensatz hinzuzufügen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Umsatzdatensatz auf den Link "Bearbeiten", um die Umsatzinformationen zu aktualisieren.
- 3** Vervollständigen Sie auf der Seite "Umsatz bearbeiten" die Umsatzfelder.
HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen keinen Firmenumsatz zur Erstellung von Prognosen verwendet, empfiehlt sich, das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Umsatz" nicht zu aktivieren.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

Umsatzfelder

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Umsätze beschrieben. Der Unternehmensadministrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von den Feldern in dieser Tabelle unterscheiden.

HINWEIS: Für Firmenumsatz- und Personenumsatzprognosen müssen "Umsätze" für "Firmen" und "Personen" aktiviert werden. Diese Funktion muss für Ihr Unternehmen eingerichtet werden. Weitere Informationen erteilt Ihnen der Administrator Ihres Unternehmens.

VORSICHT: Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Firmen oder Personenumsätzen basieren, können die für Umsätze eingegebenen Informationen die Berechnungen beeinflussen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	

Feld	Beschreibung
Anfangs-/Abschlussdatum	<p>Das für eine Firma oder eine Person erwartete Umsatzabschlussdatum. Das Anfangsdatum für wiederkehrenden Umsatz. Fügen Sie einen Datensatz für den kompletten wiederkehrenden Preis und einen weiteren Datensatz für den anteiligen Auftrag ein, wenn der wiederkehrende Umsatz den letzten Tag des Monats als Abschlussdatum und ein Anfangsdatum in der Mitte des Monats aufweist.</p> <p>Beispiel: Sie beginnen am 15. Mai mit Einwegartikeln an ein Unternehmen oder einen Kunden. Danach liefern Sie bis Ende des Jahres jeweils zum Monatsende Einwegartikel im Wert von 500 Euro.</p> <p>Erstellen Sie für den Auftrag zur Mitte des Monats einen Datensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 250 € Anzahl = 1</p> <p>Für den wiederkehrenden Auftrag erstellen Sie einen zweiten Datensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 500 € Anzahl = 1 Häufigkeit = Monatlich Anzahl der Perioden = 7 (Juni bis Dezember).</p>
Produktname	Nur die vom Unternehmensadministrator als "Lieferbar" gekennzeichneten Produkte können ausgewählt werden.
Produktkategorie	Kategorie des Produkts.
Teilenummer	Die Teilenummer wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Prognose	Zeigt an, dass dieses Produkt in die Prognosesummen einbezogen wird.
Typ	<p>Standardwerte sind "Tatsächlich", "Geliefert", "Fakturiert", "Gebucht", "Projektiert", "Quote".</p> <p>HINWEIS: Der festgelegte Typ bezieht sich auf den Umsatzdatensatz. Ein anderes Typenfeld (schreibgeschütztes Feld), das die Produktinformationen enthält, wird möglicherweise ebenfalls auf dieser Seite angezeigt.</p>
Status	<p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen für Firmen oder Personen berechnet, müssen Sie den Status dieses in die Prognose einzubeziehenden Datensatzes auf "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" festlegen.</p> <p>HINWEIS: Der festgelegte Status bezieht sich auf den Umsatzdatensatz. Ein anderes Statusfeld (schreibgeschütztes Feld), das die Produktinformationen enthält, wird möglicherweise ebenfalls auf dieser Seite angezeigt.</p>
Menge	Anzahl der vom Kunden bestellten Einheiten. Geben Sie für ein laufendes Produkt die Menge für jede wiederkehrende Verkaufsperiode ein. Geben Sie hier beispielsweise "10" ein, wenn Sie in jedem Monat 10 Druckerkartuschen versenden.

Feld	Beschreibung
Umsatz	<p>Anzahl multipliziert mit dem Preis. Der Umsatz kann nicht überschrieben werden. Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist, fließt dieser Umsatzwert in die Summen der Unternehmensprognose ein.</p> <p>TIPP: Um einen bestimmten Umsatzwert zu prognostizieren, und zwar unabhängig vom Produkt oder von der Produktkategorie, legen Sie die Menge auf 1 fest und wählen einen Preis, der dem Umsatzwert entspricht.</p>
Beschreibung	Zusätzliche Produktinformationen. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Informationen zu wiederkehrenden Umsätzen	
Häufigkeit	<p>Gibt die Häufigkeit für ein wiederkehrendes Produkt an.</p> <p>Der Begriff <i>Alle 14 Tage</i> bedeutet einmal alle zwei Wochen.</p> <p>Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Anz. der Perioden" ausfüllen.</p>
Anzahl der Perioden	<p>Die Anzahl der Perioden für ein wiederkehrendes Produkt. Wiederkehrende Umsätze können maximal 260 Perioden unterstützen. Die Zeitdauer, die durch die Summe dieser Perioden abgedeckt wird, hängt von der (im Feld "Häufigkeit") ausgewählten Häufigkeit ab. Wenn Sie beispielsweise einen wöchentlich wiederkehrenden Umsatz haben, können Sie den Umsatz für bis zu fünf Jahre nachverfolgen.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Häufigkeit" ausfüllen.</p>
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Mit diesem Umsatzprojekt verknüpfte Person. Der Verantwortliche kann in der Regel Datensatzdetails aktualisieren oder den Datensatz löschen. Allerdings können die Zugriffsberechtigungen eines Benutzers über eine Anpassung der Zugriffsebenen beschränkt werden.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p> <p>Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze können jedoch für andere Mitarbeiter freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).</p>

Analysieren der Firmen-Performance

Im Abschnitt "Firmenanalyse" auf der Seite "Firmen-Homepage" können Sie eine Analyse der Verteilung von Firmen und den abgeschlossenen Umsatz anzeigen. Sie können die umsatzstärksten und die umsatzschwächsten Kunden sowie neue Marktsegmente identifizieren.

In diesem Abschnitt der Firmen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Firmenfelder

Verwenden Sie die Seite "Firma bearbeiten", um eine Firma hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Firma zu aktualisieren. Auf der Seite "Firma bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Firma angezeigt.

TIPP: Sie können Firmen auch auf der Seite "Firmenliste" und auf der Seite "Firmendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Firmendatensätze stehen bei der Verwaltung und Anzeige Ihrer Daten im Mittelpunkt. Aus diesem Grund sollten Sie möglichst viele Firmeninformationen eingeben. Einige dieser Informationen, wie beispielsweise "Gebiet" oder "Branche", können in Berichten zur Kategorisierung von Informationen verwendet werden. Wenn Sie einen Datensatz, wie beispielsweise ein Verkaufsprojekt, mit einem Firmendatensatz verknüpfen, der Informationen zu Gebiet oder Branche enthält, können solche Verkaufsprojekte anhand dieser Werte kategorisiert werden.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Firma	
Firmenname	Name der Firma. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/Kleinschreibung usw. beachten.
Standort	Von der Firma betriebener Einrichtungstyp an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitze.
Übergeordnete Firma	Unternehmen, dessen Tochtergesellschaft die Firma ist.
Website	URL-Adresse dieser Firma.
Vertriebsinformationen Firma	

Feld	Beschreibung
Firmentyp	<p>Beziehung zwischen der Firma und Ihrem Unternehmen, wie z.B. Interessent, Kunde, Partner oder Mitbewerber.</p> <p>Hinweis: Als Partner oder Mitbewerber festgelegte Firmen werden in den Listen "Alle Mitbewerberfirmen" und "Alle Partnerfirmen" angezeigt, die über die "Firma-Homepage" aufgerufen werden können.</p> <p>Sie sind ebenfalls in der Firmenliste enthalten, die Sie mit anderen Firmen oder Verkaufsprojekten über die Seite "Firmendetail" bzw. "Verkaufsprojektdetails" verknüpfen können. An dieser Stelle können Sie die genaue Rolle, wie beispielsweise Wiederverkäufer, Lieferant oder Partner, definieren und die Partner- und Mitbewerberinformationen zu allen Firmen und Verkaufsprojekten verfolgen.</p>
Priorität	Priorität des Kunden, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Branche	<p>Art von Geschäft, in dem sich die Firma betätigt, beispielsweise Produktion, Hochtechnologie, Finanzdienste, Einzelhandel, Automobil, Pharmazeutik, Telekommunikation, Energie, Dienstleistungen oder Sonstige.</p> <p>Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie eine Branche für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.</p>
Öffentliches Unternehmen	Hinweis darauf, dass es sich bei der Firma um ein staatliches Unternehmen handelt.
Gebiet	Gebiet, in die die Firma laut Einteilung Ihres Unternehmens fällt. Wenn Sie Berichtsinformationen, wie beispielsweise Verkaufsprojekte, nach Branche anzeigen möchten, wählen Sie ein Gebiet für die Firma aus, und verknüpfen den Verkaufsprojektdatensatz mit der Firma.
Status	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Letztes Besuchsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Gesundheitsbranchennummer. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Art der Beeinflussung	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besuchshäufigkeit	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Firma erstellt wurde. Wenn die Firma über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert aus dem Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Jahresumsatz	Betrag des Jahresumsatzes des Unternehmens.

Feld	Beschreibung
Marktsegment	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Umsatz bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktanteil	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referenz	Hinweis darauf, dass die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter für die Kontaktaufnahme verwendet werden kann.
Referenz am	Datum, ab dem die Firma als Referenz verwendet wird.
Firmenpartner	Weist darauf hin, dass diese Firma ein Partner ist.
Anzahl der Ärzte	Anzahl der Ärzte, die in einem Gesundheitszentrum tätig sind, beispielsweise in einem Krankenhaus oder einer Klinik. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zusätzliche Informationen	
Rechnungs- und Versandadresse	<p>Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.</p> <p>Wenn Sie eine Person hinzufügen und mit dieser Firma verknüpfen, wird die Rechnungsadresse der Firma in den Abschnitt "Firmenadresse" dieser Person übertragen.</p> <p>HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen festgelegt wurden, sind die Rechnungs- und Lieferadressen schreibgeschützt, und die Adressfelder ändern sich, um die Anforderungen für gemeinsame Adressen zu erfüllen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter Adressen.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des für den Firmendatensatz Verantwortlichen.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Firmendatensatz neu zuzuweisen, muss für Sie die Zugriffsebene "Lesen/Bearbeiten" für den Datensatz definiert sein.</p> <p>HINWEIS: Beachten Sie, dass bei aktivierter Gruppenverantwortlichkeit für Ihr Unternehmen die Mitglieder des Gruppenteams sich automatisch ändern, wenn der neue Verantwortliche der Firma Mitglied einer anderen Gruppe ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Sie können Firmendatensätze über die Seite "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter Freigeben von Datensätzen</p>

Feld	Beschreibung
	<p>(Teams) (auf Seite 103).</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Firma neu zuweisen	<p>Weist darauf hin, dass die Firma neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Firmenzuweisungsregeln eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch die Auswahl dieses Feldes angewiesen, die Firma entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p> <p>HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Firmen wirkt sich die Anzahl der Teammitglieder und die Anzahl der Personen und Verkaufsprojekte, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.</p>
Gebiet	Gebiet, dem diese Firma zugeordnet ist.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Firma. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Firmen](#) (auf Seite 214)

Personen

Verwenden Sie die Personenseiten, um Personen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen. *Personen* sind Einzelpersonen, mit denen Ihr Unternehmen zurzeit Geschäfte tätigt oder mit denen Ihr Unternehmen in Zukunft Geschäfte tätigen möchte. Diese Einzelpersonen können Mitarbeiter anderer Unternehmen, unabhängige Berater, Lieferanten oder persönliche Bekannte sein. Eine Person ist im Allgemeinen einer Firma zugeordnet, und Firmendatensätze enthalten Links zu Informationen über mehrere verschiedene Personen, die in diesem Unternehmen beschäftigt sind.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird eine Person oft als Kunde bestimmt, um für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition spezifische Funktionalitäten zu unterstützen. Die Bestimmung einer Person als Kunde weist darauf hin, dass es sich um eine Person handelt, mit der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen der Situation des Kunden verfolgen und Verkaufsprojekte erkennen können, um dem Kunden weitere Produkte zu verkaufen.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Personen](#) (auf Seite 239)

Arbeiten mit der Personen-Homepage

Die Personen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Personen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Personen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen einer Person

Klicken Sie zum Erstellen einer Person im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Personen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Personenfelder](#) (auf Seite 250).

Arbeiten mit Personenlisten

Im Abschnitt "Personenlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Personen beschrieben.

Personenliste	Filter
Alle Personen	Es ist kein Filter verfügbar. In der Liste sind alle Datensätze enthalten, die Sie anzeigen können, unabhängig vom Verantwortlichen.
Alle Kundenkontakte	Personen, bei denen das Feld "Typ" auf "Kunde" gesetzt ist.
Meine Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher"
Meine zuletzt erstellten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Erstellungsdatum

Personenliste	Filter
Meine zuletzt geänderten Personen	Personen mit Ihrem Benutzernamen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Datum der Änderung
Zuletzt erstellte Personen	Alle Personen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Personen	Alle Personen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Personen

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Personen" sind die zuletzt angezeigten Personen enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Personenaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen personenbezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Personennamen, um die der Aufgabe zugeordnete Person zu prüfen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Analyse von Personen

Auf Ihrer Personen-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt (Ihr Unternehmensadministrator kann festlegen, welche Berichtsabschnitte auf der Seite angezeigt werden). In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" angezeigt, der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Bundesland/Region oder Branche, anzeigt. Weitere Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Personenanalyse nach Firma" finden Sie unter [Analysieren von Personen](#) (auf Seite 248).

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Personen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Personen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Personen-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat

So fügen Sie der "Personen-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Personen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personen-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Personen

Führen Sie zum Verwalten von Personen die folgenden Aufgaben aus:

- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 240)
- [Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen](#) (auf Seite 244)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen](#) (auf Seite 245)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen](#) (auf Seite 223)
- [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Personen](#) (siehe "[Verfolgen von Umsätzen nach Personen](#)" auf Seite 246)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von Empfehlungen](#) (auf Seite 247)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Personeninteressen](#) (auf Seite 248)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Analysieren von Personen](#) (auf Seite 248)

- [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten](#) (auf Seite 248)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Hinzufügen von staatlichen Zulassungen für Personen](#) (siehe "[Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen](#)" auf Seite 249)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)
- [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Importieren von Personen

Als Nicht-Administrator können Sie bis zu 2000 Personen auf einmal aus einer durch Komma getrennten Werteliste (CSV-Datei) zur Verwendung mit Oracle CRM On Demand importieren.

Beim Import von Personen legen Sie fest, wie doppelte Datensätze von Oracle CRM On Demand verarbeitet werden sollen.

Auf der Seite der Import- und Exporttools sind mehrere Utilitys verfügbar, die die Möglichkeiten zum Import und Export in Oracle CRM On Demand erweitern:

- **Importassistent.** Weitere Informationen finden Sie unter Importassistent.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter Oracle Data Loader On Demand-Client-Utility.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Weitere Informationen finden Sie unter Oracle Migration Tool On Demand-Client-Utility.
- **Oracle Web Services.** Weitere Informationen finden Sie unter Webservicesintegration.

Weitere Informationen zur Auswahl der geeigneten Importmethode finden Sie in My Oracle Support unter 1089184.1 (Artikel-ID). Weitere Informationen zum Importieren und Exportieren in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Import- und Exporttools.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können bis zu 30.000 Personendatensätze mit einer maximalen Dateigröße von 20 MB gleichzeitig importieren.

Bevor Sie beginnen. Wenn mehrere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen Personen importieren, koordinieren Sie die Importvorgänge, um doppelte Datensätze zu vermeiden. Bereiten Sie Ihre Datei außerdem für den Import vor, um sicherzustellen, dass sämtliche Daten in der Datei erfasst werden.

VORSICHT: Sie können das Importieren von Datensätzen nicht rückgängig machen und keine Massenlöschung von Datensätzen durchführen. Testen Sie daher den Importvorgang mit einer Datei von 5 bis 10 Datensätzen, um zu verhindern, dass Sie im Anschluss die Daten bereinigen müssen. Wenn Ihr Unternehmen eine große Anzahl von Datensätzen importiert, nehmen Sie an einer Schulungssession zum Importieren von Daten teil. Wenn Sie weitere Informationen hierzu benötigen, klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand oben auf den Link "Schulung und Support".

So importieren Sie Personen

1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".

2 Klicken Sie in der Titelleiste "Zuletzt geänderte Personen" auf "Importieren".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" nicht auf der "Personen-Homepage" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Zuletzt geänderte Personen" hinzu.

3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" im Abschnitt "Persönliche Import- und Exporttools" auf den Link "Personen importieren".

Dadurch wird der Importassistent gestartet.

4 In Schritt 1 des Importassistenten:

a Wählen Sie, wie der Importassistent übereinstimmende Datensätze identifizieren soll.

Der Importassistent verwendet eine eindeutige externe ID, die einem eindeutigen externen ID-Feld entspricht, das aus einem anderen System importiert wird. Der Importassistent verwendet auch vordefinierte Felder aus Oracle CRM On Demand.

Weitere Informationen zur Definition von doppelten Datensätzen finden Sie unter Info über Datensatzduplikate und externe IDs.

b Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn eine doppelte eindeutige Datensatz-ID für einen Datensatz in Oracle CRM On Demand gefunden wird. Sie können festlegen, dass doppelte Datensätze nicht importiert werden, dass vorhandene Datensätze überschrieben werden oder dass zusätzliche Datensätze erstellt werden sollen.

c Legen Sie fest, wie der Importassistent vorgehen soll, wenn die eindeutige Datensatz-ID des importierten Datensatzes mit keinem in Oracle CRM On Demand vorhandenen Datensatz übereinstimmt.

HINWEIS: Wenn Sie in der vorherigen Option "Datensätze überschreiben" und "Keinen neuen Datensatz erstellen" wählen, führt dies dazu, dass der Datensatz aktualisiert wird.

d Entscheiden Sie, ob der Importassistent einen neuen Datensatz für fehlende Zuordnungen (zugehörige Datensätze) in Ihrer Datei erstellen soll.

e Wählen Sie das in der CSV-Datei verwendete Datum-/Zeitformat aus.

Weitere Informationen finden Sie unter Feldtyprichtlinien für das Importieren von Daten.

- f** Prüfen Sie, ob die Dateicodierung auf "Westeuropäisch" gesetzt ist.

HINWEIS: Diese Einstellung sollte nicht geändert werden, es sei denn, Sie sind sicher, dass eine andere Codierungsmethode verwendet wird. Der Standardwert "Westeuropäisch" gilt für die meisten Codierungssysteme in Europa und Nordamerika.

- g** Wählen Sie den Typ des in Ihrer Datei verwendeten CSV-Trennzeichens: Komma oder Semikolon.
- h** Wählen Sie im Menü "Fehlerprotokollierung", was Oracle CRM On Demand protokollieren soll: alle Meldungen, Fehler und Warnungen oder nur Fehler.
- i** Wählen Sie die CSV-Datei, deren Daten importiert werden sollen.

5 In Schritt 2 des Importassistenten:

- a** Folgen Sie ggf. den Anweisungen zur Gültigkeitsprüfung Ihrer Datei.
- b** Wählen Sie ggf. eine Feldzuordnungsdatei aus.

Feldzuordnungsdateien (.map) enthalten die Felder Ihrer CSV-Datei, die den vorhandenen Feldern in Oracle CRM On Demand paarweise zugeordnet sind. Nachdem Sie einen Import durchgeführt haben, sendet Ihnen das System eine E-Mail, die eine MAP-Datei mit dem aktuellen Zuordnungsschema enthält. Speichern Sie die Datei auf Ihrem Computer, damit Sie diese für spätere Importe wiederverwenden können.

6 Ordnen Sie in Schritt 3 des Importassistenten die Felder Ihrer Datei den Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Sie müssen mindestens alle erforderlichen Felder den Spaltenüberschriften der CSV-Datei zuordnen.

Der Importassistent führt die Spaltenüberschriften aus Ihrer Import-CSV-Datei neben einer Liste auf, die alle Felder in diesem Bereich in Oracle CRM On Demand anzeigt, einschließlich der benutzerdefinierten Felder, die Sie hinzugefügt haben.

Wenn das benötigte Adressfeld nicht in der Dropdown-Liste angezeigt wird, wählen Sie das in dieser Tabelle angezeigte entsprechende Feld aus.

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Hausnummer Adresszeile 1 Chome	Hausnummer/Straße
Ku	Adresszeile 2
Etage Bezirk	Adresszeile 3
Shi/Gun	Ort

So filtern Sie Ihre Liste für dieses Feld	Wählen Sie dieses Feld aus der Dropdown-Liste aus
Kolonie/Abschnitt CEDEX-Code Adresszeile 4 URB Gemeinde	Postfach/Sortierungscode
Mexikanischer Staat Brasilianischer Staat Kommune Teilterritorium Insel Präfektur Region Emirat Oblast	Region
Landescode Insel Postfach Postleitzahl	PLZ

Wenn Sie eine .MAP-Datei ausgewählt haben, sollten Sie überprüfen, ob die Felder ordnungsgemäß zugeordnet sind. Benutzerdefinierte Felder, die seit der Durchführung des vorherigen Imports erstellt wurden, müssen möglicherweise nicht zugeordnet werden.

Weitere Informationen über externe IDs finden Sie unter Info über Datensatzduplikate und externe IDs.

VORSICHT: Wenn Sie die falsche Datei für den Import ausgewählt haben, klicken Sie auf "Abbrechen", um Ihre Auswahl zu ändern. Wenn Sie jetzt auf die Schaltfläche "Zurück" klicken, wird der Zwischenspeicher nicht gelöscht und damit die ursprünglich im Schritt "Feldzuordnung" ausgewählte Importdatei angezeigt.

VORSICHT: "Externe eindeutige ID" und "Externe ID Manager" sind Schlüsselfelder, mit denen Personen den zugehörigen Managerdatensätzen zugeordnet werden. Wenn diese Felder nicht verknüpft sind, wird der Managerdatensatz über die Felder "Personenname" und "Manager" den Personen zugeordnet. Wenn die Zuordnung anhand der Felder "Personenname" und "Manager" erfolgt, unterliegen die Datendateidatensätze einer strikteren Abhängigkeitsreihenfolge.

- 7 Befolgen Sie in Schritt 4 des Importassistenten gegebenenfalls die Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 8 Klicken Sie in Schritt 5 des Importassistenten auf "Fertig stellen".

So zeigen Sie die Warteschlange für Ihre Importanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Personen".
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Kürzlich geänderte Personen" auf die Schaltfläche "Importieren".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Importanforderungswarteschlange anzeigen".

Die Seite " Importanforderungswarteschlange" wird mit Informationen zu Ihren Anforderungen angezeigt, einschließlich der voraussichtlichen Beendigungszeit.

In der folgenden Tabelle wird der Importstatus beschrieben.

Status	Beschreibung
Abgeschlossen	Der Import wurde ohne Fehler während des Importvorgangs abgeschlossen.
Mit Fehlern beendet	Der Import wurde abgeschlossen, doch bei einigen Datensätzen sind Fehler aufgetreten.
Fehlgeschlagen	Der Import wurde abgeschlossen, es wurden jedoch keine Datensätze importiert.
Fehler	Der Import wurde nicht abgeschlossen, da ein Fehler aufgetreten ist.

In der folgenden Tabelle werden die Importdatensatzinformationen beschrieben.

Importdatensatzinformationen	Beschreibung
Anzahl übergebener Datensätze	Anzahl der Datensätze in der CSV-Datei.
Anzahl verarbeitete Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die das Import-Programm aktuell verarbeitet hat. Dieses Feld wird alle 20 Sekunden oder gemäß Systemprozesseinstellung verarbeitet.
Anzahl erfolgreich importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die ohne Probleme importiert wurden.
Anzahl teilweise importierter Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die importiert wurden. Es wurden nicht alle Datensätze importiert.
Anzahl nicht importierte Datensätze	Die Anzahl der Datensätze, die überhaupt nicht importiert wurden.

Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen

Sie können eine Person mit mehreren Firmen verknüpfen. Dazu müssen Ihre Rolle und Ihre Einstellungen folgendermaßen konfiguriert sein:

- Ihr Unternehmensadministrator muss die Berechtigungen "Erweiterter Zugriff auf Personen- und Firmenbeziehungen" in Ihrer Benutzerrolle einbeziehen.

- Ihr Layout für Personendetailseiten muss die firmenbezogenen Informationen enthalten. Weitere Informationen zum ändern Ihres Seitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 757).

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74).

Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen

Wenn Sie die Geschäftsbeziehungen zwischen zwei Personen nachverfolgen möchten, speichern Sie die entsprechenden Informationen auf den Seiten für Personenbeziehungen. Sie können beispielsweise relevante Beziehungen, wie persönliche Beziehungen und Geschäftsbeziehungen, sowie Kollegen aus der Branche für diese Person nachverfolgen.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die Person, deren Beziehung Sie nachverfolgen möchten, mit diesem Personendatensatz. (Sie können beliebig viele Personen verknüpfen.) Definieren Sie anschließend die Beziehung und fügen Sie andere sachbezogene Informationen hinzu.

HINWEIS: Die Funktion für das Verfolgen von Beziehungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können benutzerdefinierte Felder für das Speichern von zusätzlichen Informationen zu Personenbeziehungen erstellen und diese benutzerdefinierten Felder zum Seitenlayout für das Bearbeiten von Personenbeziehungen hinzufügen. Dann können Benutzer, die Zugriff auf den Datensatz für die Personenbeziehung haben, die Informationen in den benutzerdefinierten Feldern anzeigen und aktualisieren.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Personendatensatz für jeden Einzelnen, den Sie mit der Person verknüpfen möchten.

So verfolgen Sie Beziehungen zwischen Personen

- 1 Wählen Sie die Person.

Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personenbeziehungen" und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Um eine Person zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
- Klicken Sie in der Zeile für die vorhandene Personenbeziehung auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

- 3 Geben Sie auf der Seite "Personenbeziehung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Felder zum Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen erläutert.

Feld	Kommentare
------	------------

Feld	Kommentare
Zugehörige Person	Klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie die Person, für die Sie Beziehungen und Informationen verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	<p>Wählen Sie eine Option, die die Beziehungen zwischen den Personen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.</p> <p>Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.</p>
Rolle umkehren	<p>Wählen Sie eine Option, die die umgekehrte Beziehung zwischen den Personen definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.</p> <p>Standardwerte: Keine Angaben, Kind, Anwalt, Ehepartner, Buchhalter, Assistent/in, Investor, Bankier, Zusammengelebt mit, Untergeordnet, Vorgesetzter, Bekannter Partner, Mitbewerber, Verwandt oder Agent. Der Administrator Ihres Unternehmens kann Werte in der Dropdown-Liste ändern oder hinzufügen.</p>
Startdatum	Der Standardwert ist das heutige Datum. Sie können dieses Feld verwenden, um das Startdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum der Beziehung zwischen den Personen aufzuzeichnen.

Verfolgen von Umsätzen nach Personen

Sie können Umsatzinformationen für die einzelnen Personen nachverfolgen, wodurch Ihr Unternehmen die Möglichkeit erhält, Prognosen auf Grundlage von Personenumsätzen zu erstellen. Dazu fügen Sie den Personen Umsatzdatensätze hinzu.

HINWEIS: Die Funktion für das Verfolgen von Umsätzen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

Das Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen bietet folgende Möglichkeiten:

- Nachverfolgen von Produkten, Produktkategorien oder Umsätzen, die für die einzelnen Personen prognostiziert werden
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf Grundlage von Personenumsätzen

Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Personen erstellt, werden nur die Datensätze in die Prognose einbezogen, die diesen Kriterien entsprechen.

- Der Umsatzdatensatz für die Person muss den Status "Offen", "Offenstehend" oder "Abgeschlossen" haben.
- Für den Umsatzdatensatz der Person muss das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert sein.
- Der Umsatzdatensatz kann nicht mit einem Verkaufsprojektdatensatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Unternehmen können Umsatzprognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekt-, Verkaufsprojektprodukt-, Firmen-, Personen- oder Produktumsätzen erstellen, jedoch immer nur auf der Grundlage jeweils eines Umsatzes. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Hinzufügen von Umsatzdatensätzen zu Personen ausgefüllt werden müssen.

So fügen Sie Umsatz zu Personen hinzu

- 1 Wählen Sie die Person.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 46\)](#).
 - 2 Blättern Sie auf der Seite "Personendetail" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Umsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Um einen Umsatzdatensatz zu verknüpfen, klicken Sie auf "Hinzufügen".
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Umsatzdatensatz auf den Link "Bearbeiten", um die Umsatzinformationen zu aktualisieren.
 - 3 Füllen Sie auf der Seite "Umsatz bearbeiten" die Umsatzfelder aus (siehe [Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen \(auf Seite 229\)](#)).
- HINWEIS:** Wenn Ihr Unternehmen keinen Personenumsatz zur Erstellung von Prognosen verwendet, empfiehlt sich, das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Umsatz" nicht zu aktivieren.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von Empfehlungen

Sie können Ihrem Personendatensatz Empfehlungen hinzufügen. Wenn Sie eine neue Empfehlung erstellen, wird der Datensatz als neuer Lead-Datensatz gespeichert.

HINWEIS: Die Funktion für Empfehlungen gehört nicht zur Standardversion von Oracle CRM On Demand und ist daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

So fügen Sie eine Empfehlung hinzu

- 1 Wählen Sie die Person.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen \(auf Seite 46\)](#).

- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Empfehlung", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Empfehlung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.
Die neue Empfehlung hat standardmäßig den Status "Qualifizierung".

Verfolgen von Personeninteressen

Sie können Produkte, Dienstleistungen oder Hobbys, für die sich eine Person interessiert, wie z.B. Investmentfonds oder Golf, verfolgen.

HINWEIS: Die Funktion für die Interessen von Personen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

So verfolgen Sie die Interessen einer Person

- 1 Wählen Sie die Person.
Weitere Informationen zur Auswahl von Personen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Personendetailseite mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personeninteressen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3 Geben Sie auf der Seite "Personeninteressen" die erforderlichen Informationen ein.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Analysieren von Personen

Im Abschnitt "Personenanalyse nach Firma" der Personen-Homepage wird ein Diagramm angezeigt, mit dem Benutzer die Möglichkeit haben, die Gesamtanzahl der Personen nach Firmenkriterien, wie z.B. Gebiet, Region oder Branche, zu analysieren. Aus diesen Informationen können Benutzer ersehen, wie ihre Personen verteilt sind, und Bereiche mit Chancen oder Schwächen ausmachen.

In diesem Abschnitt der Personen-Homepage können Sie den Mauszeiger über dem Diagramm positionieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen Detailbericht aufzurufen, oder die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive anzuzeigen.

Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten

Führen Sie zum Aufzeichnen und Verfolgen der günstigsten Anrufzeit für eine Person (in der Regel ein Arzt oder ein anderer Mitarbeiter im Gesundheitswesen) folgendes Verfahren aus, um die günstigste Anrufzeit hinzuzufügen. Durch die Erstellung dieses Datensatzes können Sie verfolgen, wann eine Person an einem bestimmten Ort verfügbar ist.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Günstigste Anrufzeiten" auf der Seite "Personendetails" nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt hinzu, wie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757) beschrieben, oder wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator. Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So verfolgen Sie die günstigste Anrufzeit

- 1 Blättern Sie auf der Personendetailseite zum Abschnitt "Günstigste Anrufzeiten", und klicken Sie auf "Neu":
- 2 Füllen Sie die Felder aus, die in der folgenden Tabelle beschrieben werden.

Feld	Beschreibung
Tag	Der geplante Tag für den Anruf, z.B. Montag. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Tag zu wählen. (Erforderlich)
Startzeit	Die geplante Zeit für den Anruf, z.B. 11 Uhr. (Erforderlich)
Endzeit	Die geplante Endzeit für den Anruf, z.B. 1 Uhr oder 13 Uhr. (Erforderlich).
Kommentare	Eine Beschreibung des Anrufs.
Adresse (Straße)	Die Adresse (Straße) der Person. Verwenden Sie die Suchauswahl zum Wählen der Adresse. (Erforderlich)

- 3 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen

Eine Lizenz zum Ausüben medizinischer Berufe wird zum Validieren von Signaturen für Muster verwendet, die von einem Vertriebsvertreter (z.B. einem Pharmavertreter) an eine Person (z.B. einen Arzt) übergeben werden. Ein Arzt muss über eine gültige medizinische Lizenz für den Bundesstaat verfügen, in dem er seine Tätigkeit ausübt. Ein *staatlicher Lizenzdatensatz für Personen* erfasst die Zulassungsinformationen für die Person, in der Regel für einen Arzt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie eine staatliche Lizenz für eine Person hinzufügen.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt mit zugehörigen Elementen für die staatliche Lizenz für Personen auf der Seite "Personendetails" nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt mit zugehörigen Elementen hinzu, wie unter [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#) beschrieben, oder wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator. Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

So fügen Sie eine staatliche Lizenz für Personen hinzu

- 1 Scrollen Sie auf der Seite "Personendetails" zum Abschnitt "Kontakt - Staatliche Lizenz", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder in der folgenden Tabelle aus, und speichern Sie den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Lizenz, in der Regel ein Arzt oder ein pharmazeutischer Vertreter. Verwenden Sie die Buchauswahl, um eine Person zu wählen.
Lizenznummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich)
Bundesstaat	Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey. HINWEIS: Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist dieses Feld nicht erforderlich.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Lizenz abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Status	Der Status der Lizenz ("Aktiv" oder "Inaktiv"). Wählen Sie den Status mit der Auswahlliste.

Personenfelder

Verwenden Sie die Seite "Person bearbeiten", um eine Person hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Person zu aktualisieren. Auf der Seite "Person bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Person angezeigt.

TIPP: Sie können Personeninformationen auch auf der Seite "Personenliste" und auf der Seite "Personendetail" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Person	
Firma	Firma, mit der die Person verknüpft ist. HINWEIS: Eine Person kann mit mehreren Firmen verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie unter Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen (auf Seite 244).

Feld	Beschreibung
Anmelden	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde die Teilnahme an der Informationsfreigabe oder der Marketingkommunikation ausdrücklich wünscht.
Nicht anmelden	Wird in den USA und in Europa verwendet, um darauf hinzuweisen, dass ein Kunde ausdrücklich <i>keine</i> Freigabe von Informationen bzw. Marketingkommunikation wünscht.
Personendetailinformationen	
Personentyp	<p>Der Typ der Person, z.B. Interessent, Qualifizierter Lead, Kunde, Partner, Versicherungskunde und Mitbewerber.</p> <p>Der Wert "Versicherungskunde" ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie den Wert "Versicherungskunde" in diesem Feld wählen, wird das Feld "Kunde seit Datum" automatisch mit dem aktuellen Datum gefüllt.</p>
Abteilung	Name der Abteilung der Person.
Manager	Name des Managers der Person.
Lead-Quelle	Lead-Quelle der Person, Beispiel: Anzeige, Direktversand, E-Mail, Website und Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, anhand derer diese Person erstellt wurde. Wenn die Person über den Lead-Konvertierungsprozess erstellt wurde, wird in dieses Feld automatisch der Wert für das Feld "Kampagne" des Lead-Datensatzes eingesetzt. Wenn die Firma von einem Benutzer erstellt wurde, kann der Benutzer die Informationen in dieses Feld eingeben.
Name Assistent/in	Name des/der Assistenten/in der Person.
Tel.-Nr. Assistent/in	Telefonnummer des/der Assistenten/in der Person.
Privat	Weist darauf hin, dass es sich um eine Privatperson handelt, die nicht von anderen Benutzern angezeigt werden kann.
Keine E-Mail senden	Weist darauf hin, dass die Person keine E-Mail erhalten möchte.
Akademischer Grad	Standardwerte sind "Dr. phil.", "Dr. med.", "Doktor der Zahnmedizin", "MBA", "Eing. Krankenschwester", "R.T.", "Eingetragener Apotheker", "Meister der Wissenschaft", "Zahnarzt", "LPN" und "Meis. des öffentlichen gesun.". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marktpotenzial	Die Standardwerte sind "Hoch", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Besuchshäufigkeit	Standardwerte sind "Nicht gesehen", "1-2 Mal/Jahr", "3-4 Mal/Jahr" und ">5 Mal/Jahr". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences

Feld	Beschreibung
	Edition.
Umsätze bis dato	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Route	Die Standardwerte sind "Route 1", "Route 2", "Route 3" und "Route 4". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Letztes Besuchsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Beste Anrufzeit	Gibt die günstigste Tageszeit für die Erreichbarkeit einer Person an. Standardwerte sind "Früher Nachmittag", "Früher Morgen", "Abend", "Später Nachmittag", "Vormittag" und "Samstag". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Zusätzliche Informationen	
Firmenadressfelder	Hauptadresse. Wird von der Firma geerbt, die mit der Person verknüpft ist. Schreibgeschützt.
Personenadressfelder	<p>Alternative Adresse der Person.</p> <p>HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen festgelegt wurden, sind Personenadressen schreibgeschützt, und die Adressfelder ändern sich, um die Anforderungen für gemeinsame Adressen zu erfüllen. Andere Benutzer in Ihrem Unternehmen können die gemeinsamen Adressdaten für Privatpersonen anzeigen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter Adressen.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des für den Personendatensatz Verantwortlichen.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Sie können Personendatensätze über die Seiten "Personenteam" oder "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Beschreibung	Zusätzliche Informationen über die Person. Dieses Feld ist auf 16.350

Feld	Beschreibung
	Zeichen begrenzt.
Verfügbarer Abschnitt	
Aktueller Investment-Mix	Die Standardwerte sind "Aggressiv", "Mittel" und "Konservativ". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Zielsetzung	Standardwerte sind "Kapitalerhaltung", "Einkommen", "Einkommen/Wachstum", "Ausgewogen", "Wachstum", "Aggressives Wachstum" und "Internationale Diversifizierung". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardwerte sind "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfahrungsstufe	Die Standardwerte sind "Keine", "Eingeschränkt", "Gut" und "Umfangreich". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Risikoprofil	Die Standardwerte sind "Konservativ", "Mittel" und "Aggressiv". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Hauptziel	Standardwerte sind "Ersparn. f. Ausbildg. d. Kinds", "Rücklagen fürs Studium", "Neue Wohnung", "Vermögenszugewinn", "Nachlassplanung", "Erhaltung meiner Aktiva" und "Pensionierung". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lebensereignis	Standardwerte sind "Heirat", "Geburt eines Kindes", "Pensionierung", "Scheidung" und "Sonstige". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investitionszeitraum	Standardwerte sind "Kurzfristig", "Mittelfristig" und "Langfristig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stufe	Standardwerte sind "Gold", "Silber", "Bronze", "Top 100", "Top", "Mittel" und "Niedrig". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtpassiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtes Reinvermögen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamteinnahmen	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtaktiva	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gesamtausgaben	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services

Feld	Beschreibung
	Edition.
Credit Score	Dieses Feld ist spezifisch für die Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Familienstand	Standardwerte sind "Ledig", "Geschieden", "Verheiratet", "Partner", "Getrennt", "Verwitwet" und "Witwer". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Eigentum oder Miete	Standardwerte sind "Verantwortlich" oder "Miete". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Immobilienwert	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geburtsdatum	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Steuerklasse	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunden-ID	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Geschlecht	Standardwerte sind "W" und "M". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Selbstständig	Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kunde seit Datum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Personentyp auf "Versicherungskunde" gesetzt ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Empfohlen von	Die Person, die den Kontakt empfohlen hat. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Qualifizierungsdatum	In dieses Feld wird automatisch das laufende Datum eingefügt, wenn der Kunde angegeben ist. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Status des Kontakts. Standardwerte sind "Aktiv", "Ruhend abgelegt" oder "Geschlossen abgelegt". Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Beruf	Der Beruf des Kunden. Dieses Feld ist spezifisch für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Verkaufsprojekte

Verwenden Sie die Verkaufsprojektseiten, um Verkaufsprojekte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Verkaufsprojekte* sind potenzielle Verkaufsabschlüsse, die möglicherweise irgendwann in Umsatzprognosen aufgenommen werden.

Sie können ein Verkaufsprojekt erstellen, indem Sie einen qualifizierten Lead in ein Verkaufsprojekt konvertieren, oder Sie können ein neues Verkaufsprojekt für eine vorhandene Firma oder Person erstellen.

Mithilfe von Verkaufsprojektdatensätzen können Sie Ihre Vertriebs-Pipeline verwalten, während Sie damit beschäftigt sind, Ihre Geschäfte zum Abschluss zu bringen. Alle Verkaufsprojektinformationen sind zentral gespeichert und mit zugehörigen Lead-, Personen- und Firmendatensätzen verknüpft. Dadurch erhalten Sie ein umfassendes Bild von Ihrem Verkaufsprojekt und Ihrem Kunden.

Info über Verkaufsprojekte und Prognosen

Ein *Verkaufsprojekt* ist eine potenziell umsatzgenerierende Transaktion, die in Ihre Vertriebsprognose einbezogen werden kann, wenn sie einen bestimmten Punkt in Ihrem Vertriebsprozess erreicht. Wenn ein Verkaufsprojekt- oder ein Produktumsatzdatensatz in eine Prognose einbezogen werden soll, muss der Datensatz über ein Abschlussdatum innerhalb des Prognosezeitraums verfügen und einen Prognoseteilnehmer als Verantwortlichen haben. Die Prognosezeiträume und Teilnehmer werden als Teil der Prognosedefinition festgelegt. Weitere Informationen zu Prognosen finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 278).

Tipps für die Verwaltung von Verkaufsprojektdatensätzen

Durch die Aktualisierung Ihrer Verkaufsprojektinformationen, während Sie auf den Abschluss des Geschäfts hinarbeiten, wird die Kommunikation erleichtert und die Genauigkeit von Prognosen und Berichten sichergestellt. Es ist besonders wichtig, bestimmte Felder auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf dem aktuellen Stand zu halten:

- Die Felder "Umsatz", "Abschlussdatum" und "Vertriebsphase" sind für die Verfolgung der Pipeline-Historie von Bedeutung und werden für Trendanalysen und Prognosen verwendet.
- Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Verkaufsprojekten basieren, aktivieren Sie das Kontrollkästchen eines Verkaufsprojektdatensatzes, um das Verkaufsprojekt zum geeigneten Zeitpunkt während des Vertriebsprozesses Ihrer Prognose hinzuzufügen. Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, aktivieren Sie stattdessen das Kontrollkästchen "Prognose" für Ihre verknüpften Produkte.

Vertriebsphasen

Jeder Vertriebsprozess wird durch bestimmte Phasen definiert. Jede Vertriebsphase verfügt über bestimmte Aktivitäten und Aufgaben, die erreicht werden müssen, bevor das Verkaufsprojekt in die nächste Phase gelangt. Während der Bearbeitung eines Verkaufsprojekts führen Sie Bewertungen anhand klar definierter Kriterien für jede Phase des Vertriebszyklus Ihres Unternehmens durch.

- Wenn alle Kriterien erfüllt sind, aktualisieren Sie das Feld "Vertriebsphase" in Ihrem Verkaufsprojektdatensatz.

- Das Feld "Wahrscheinlichkeit %" für den Verkaufsprojektdatensatz zeigt einen Standardwert an, der der für das Verkaufsprojekt ausgewählten Vertriebsphase entspricht. Sie können diesen Wert bei Bedarf ändern, um Ihr jeweiliges Verkaufsprojekt besser widerzuspiegeln, während es sich in dieser Vertriebsphase befindet. Wenn die Vertriebsphase sich jedoch ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Das trifft nicht zu, wenn Sie die Vertriebsphase mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern. Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Datensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.
- Das Feld "Erwarteter Umsatz" zeigt einen Währungswert an, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Diese Zahl wird für Prognosen verwendet.
- Aktualisieren Sie das Feld "Nächster Schritt", um die Kriterien für die nächste Phase des Vertriebszyklus widerzuspiegeln.

HINWEIS: Bei der Suche nach Verkaufsprojekten nach Vertriebsphase stellt Oracle CRM On Demand alle für die Vertriebsphasenwerte verfügbaren Optionen bereit, unabhängig davon, ob die Vertriebsphase auf Ihre Rolle zutrifft. Wenn Sie über eine Zugriffsberechtigung für ein Verkaufsprojekt verfügen, das einer Vertriebsphase zugeordnet ist, die für Ihre Rolle nicht verfügbar ist, können Sie nach dem Verkaufsprojektdatensatz suchen. In solch einem Fall können Sie in den Suchkriterien eine Vertriebsphase angeben, die für diesen Verkaufsprojektdatensatz eindeutig ist, auch wenn die Werte für die Vertriebsphase für Ihre Rolle möglicherweise nicht verfügbar sind.

Prognoseerstellung

Beim Erstellen von Prognosen wird durch Oracle CRM On Demand ermittelt, welche Datensätze, Felder und Daten auf Grundlage der von Ihnen verwendeten Prognosemethode einbezogen werden. Wenn bestimmte Bedingungen zutreffen, werden diese Datensätze in die Prognosen einbezogen:

- **Abschlussdatum.** Oracle CRM On Demand überprüft, ob das Abschlussdatum des Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensatzes im Prognosezeitraum liegt.
 - Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Verkaufsprojektumsätzen basieren, muss der Datensatz des Verkaufsprojekts (entweder allein oder mit Produkten verknüpft) ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.
 - Wenn Prognosen Ihres Unternehmens auf Produktumsätzen basieren, muss der Datensatz des Produktumsatzes ein Abschlussdatum aufweisen, das im Prognosezeitraum liegt.
- **Erwarteter Umsatz.** Oracle CRM On Demand berechnet die Prognosedaten für den erwarteten Umsatz wie folgt:

Die Summen der Felder "Erwarteter Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen werden berechnet und im Feld "Erwarteter Umsatz" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

HINWEIS: Damit der "Erwartete Umsatz" für das Verkaufsprojekt den erwarteten Umsatz genau nach Verkaufsprojektprodukten widerspiegelt, muss der Benutzer auf die Schaltfläche "Verkaufsprojektsummen aktualisieren" klicken. Diese Funktion ist nur dann verfügbar, wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert ist. Die Funktion stellt sicher, dass der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz (der im Feld "Wahrscheinlichkeit %" aufgezeichnet wird) für jeden Datensatz des Produktumsatzes als Teil der Berechnung einbezogen wird.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand berechnet die Pipeline-Prognosedaten wie folgt: Die Summen der Felder "Umsatz" in den Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensätzen für alle potenziellen Projekte im Prognosezeitraum werden unabhängig vom Status berechnet und im Feld "Pipeline" des Datensatzes "Prognose" angezeigt.

HINWEIS: Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

- **Prognose.** Oracle CRM On Demand ruft die Umsatzzahlen aus den Datensätzen ab, für die das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist, und zeigt die Summe im Feld "Prognose" des Prognosedatensatzes an:

- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit aktiviertem Kontrollkästchen "Prognose" einbezogen.

HINWEIS: Das Flag "Prognose" gibt an, dass das Verkaufsprojekt mit hoher Wahrscheinlichkeit abgeschlossen wird. Wenn dieses Flag ausgewählt wurde, wird der entsprechende Umsatz in die prognostizierten Gesamtumsätze einbezogen.

Das Flag "Prognose" legt nicht fest, dass ein Verkaufsprojekt- oder Produktumsatzdatensatz Teil Ihres Gesamtprognosedatensatzes ist.

- **Abgeschlossener Umsatz.** Oracle CRM On Demand ruft die Daten im Feld "Umsatz" aus den Datensätzen mit der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" ab und zeigt die Summe im Feld "Abgeschlossener Umsatz" des Prognosedatensatzes an:
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Verkaufsprojekten erstellt, werden die Verkaufsprojektdatensätze mit einem Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.
- Wenn Ihr Unternehmen die Prognosen auf Grundlage von Produkten erstellt, werden die Produktumsatzdatensätze mit einem Anfangs-/Abschlussdatum, das innerhalb des Prognosezeitraums liegt, einbezogen.

HINWEIS: Bei wiederkehrenden Produktumsätzen werden nur die Umsatzwerte einbezogen, die in den Prognosezeitraum fallen, nicht die Summe des Produktumsatzes.

Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage

Die "Verkaufsprojekte-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Verkaufsprojekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte in die Seite einfügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Verkaufsprojekts

Klicken Sie zum Erstellen eines Verkaufsprojekts im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Verkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 275)

Arbeiten mit Verkaufsprojektlisten

Im Bereich "Verkaufsprojektlisten" werden mehrere gefilterte Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Verkaufsprojekte beschrieben.

Verkaufsprojektliste	Filter
Alle Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können
Alle abgeschlossenen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Feld "Vertriebsphase" auf "Abgeschlossen/Gewonnen" gesetzt ist.
Alle umfangreichen Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, deren Umsatz größer als 100.000 ist
Kürzlich erstellte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Kürzlich geänderte Verkaufsprojekte	Alle Verkaufsprojekte, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine prognostizierten Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen das Kontrollkästchen "Prognose" aktiviert ist
Meine Verkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, bei denen Ihr Name im Feld "Verantwortlicher" steht
Meine Spitzenverkaufsprojekte	Die Verkaufsprojekte, für die Sie verantwortlich sind und bei denen das Feld "Priorität" auf "Hoch" gesetzt ist
Meine zuletzt erstellten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen erstellten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum
Meine zuletzt geänderten Verkaufsprojekte	Alle von Ihnen geänderten Verkaufsprojekte, sortiert nach Erstellungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Verkaufsprojekte" sind die zuletzt angezeigten Verkaufsprojekte enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Arbeiten mit Verkaufsprojektaufgaben

Im Abschnitt "Meine offenen Verkaufsprojekt-bezogenen Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben angezeigt, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Das Fälligkeitsdatum und die Priorität werden von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt. Die Aufgabenpriorität, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig", wird durch Pfeile angezeigt: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- Klicken Sie auf den Link "Thema", um eine Aufgabe zu prüfen.
- Klicken Sie auf den Namen des Verkaufsprojekts, um das der Aufgabe zugeordnete Verkaufsprojekt anzuzeigen.
- Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Aufgabenliste einzublenden.

Verwenden von Berichten zur Pipeline-Analyse

Auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage werden möglicherweise ein oder mehrere Berichtsabschnitte angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann die auf der Seite angezeigten Berichtsabschnitte festlegen. In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" angezeigt, der eine Quartalsanalyse der Pipeline im Diagrammformat enthält. Informationen zur Verwendung des Abschnitts "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" finden Sie unter [Analysieren der Pipeline](#) (auf Seite 269).

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator auf Ihrer Verkaufsprojekte-Homepage zur Anzeige zur Verfügung gestellt hat.

So fügen Sie der "Verkaufsprojekte-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Verkaufsprojekte-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojekte-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Verkaufsprojekten

Führen Sie zum Verwalten von Verkaufsprojekten folgende Aufgaben aus:

- [Neuzuweisen von Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 260)

- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 261)
- [Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach](#) (auf Seite 263)
- [Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 264) (ermöglicht das Verfolgen von Produktumsätzen)
- [Analysieren der Pipeline](#) (auf Seite 269)
- [Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt](#) (auf Seite 269)
- [Angaben von übergeordneten und untergeordneten Verkaufsprojekten](#) (siehe "[Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 270)
- [Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt](#) (auf Seite 272)
- [Aufteilen von Verkaufsprojektumsätzen unter Teammitgliedern](#) (auf Seite 272)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)
- [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze](#) (siehe "[Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#)" auf Seite 130)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Neuzuweisen von Verkaufsprojekten

Wenn es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie ein Verkaufsprojekt manuell neu zuweisen, indem Sie den Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch für den Verkaufsprojektdatensatz ändern.

HINWEIS: Abhängig davon, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit Ihr Unternehmensadministrator für den Datensatztyp des Verkaufsprojekts festlegt, können Sie einem Verantwortlichen oder einem primären benutzerdefinierten Buch einen Verkaufsprojektdatensatz zuweisen. Ein Verkaufsprojektdatensatz kann jedoch nicht einem Verantwortlichen und einem primären benutzerdefinierten Buch gleichzeitig zugewiesen werden. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

Wenn Ihr Unternehmen den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Verkaufsprojektdatensatztyps der Benutzermodus oder der gemischte Modus

konfiguriert ist, können Sie das Verkaufsprojekt auch einem neuen Verantwortlichen neu zuweisen, indem Sie in der Anfrage das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt neu zuweisen" aktivieren.

So weisen Sie ein Verkaufsprojekt neu zu:

- 1** Wählen Sie das neu zuzuweisende Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Führen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektbearbeitung" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie im Feld "Verantwortlicher" oder "Buch" auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen anderen Benutzer oder ein anderes Buch.
 - Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verkaufsprojekt neu zuweisen", um den Assignment Manager dazu zu veranlassen, das Verkaufsprojekt neu zuzuweisen.

HINWEIS: Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

- 4** Speichern Sie die Änderungen.

HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen Bereiche zur Ermittlung von Informationen zu Partnern oder Mitbewerbern für Ihre Verkaufsprojekte zur Verfügung. Dadurch können Sie beispielsweise ermitteln, mit welchen Unternehmen (Firmen) Sie bei Verkaufsprojekt XYZ Geschäfte betreiben oder welche Unternehmen (Firmen) Mitbewerber bei Verkaufsprojekt XYZ sind.

Dazu verknüpfen Sie zunächst die als Partner oder Mitbewerber agierende Firma mit dem Verkaufsprojektdatensatz. (Sie können Links zu beliebig vielen Partner- bzw. Mitbewerberfirmen herstellen.) Fügen Sie anschließend der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" bzw. "Mitbewerber bearbeiten" Informationen zum jeweiligen Partner oder Mitbewerber hinzu, beispielsweise dessen Stärken oder Schwächen.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie einen Firmendatensatz für jeden Partner oder Mitbewerber, den Sie mit Ihrem Verkaufsprojekt verknüpfen möchten. Informationen zum Hinzufügen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

So verfolgen Sie in Verkaufsprojekten Partner- und Mitbewerberinformationen

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojektpartner" oder "Verkaufsprojektmitbewerber", und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Hinzufügen", um eine Firma zu verknüpfen.
- Klicken Sie neben dem vorhandenen Partner oder Mitbewerber auf den Link "Bearbeiten", um die Informationen zu aktualisieren.

- 3 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Verkaufsprojektpartner bearbeiten" oder "Verkaufsprojektmitbewerber bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für die Verfolgung von Partner- oder Mitbewerberinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufsprojektpartner	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Partner für dieses Verkaufsprojekt verfolgen möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Verkaufsprojektmitbewerber	Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen, deren Geschäftsbeziehungen und Informationen Sie als Mitbewerber für dieses Verkaufsprojekt ermitteln möchten. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen Ihrem Verkaufsprojekt und dieser Firma definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Rolle umkehren	Wählen Sie die Option, die die umgekehrte Beziehung oder Rolle definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.
Anfangsdatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Startdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen. Das Standarddatum ist das heutige Datum. Dies ist ein erforderliches Feld.
Enddatum	Verwenden Sie dieses Feld, um das Ablaufdatum einer Partnerschaft aufzuzeichnen.
Primäre Kontaktperson	Wichtigste Kontaktperson des Partners oder Mitbewerbers für dieses Verkaufsprojekt.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach

In den einzelnen Vertriebsphasen eines Verkaufsprojekts kann es, je nach Geschäftspraktiken, für Ihr Unternehmen erforderlich sein, bestimmte Informationen zu sammeln. Um Sie durch die einzelnen Schritte der Zusammenstellung dieser Informationen zu leiten, kann Ihr Unternehmensadministrator Follow-Up-Aufgaben einrichten, die die Eingabe bestimmter Informationen anfordern und Informationen hinzufügen, die Sie in jeder Phase des Vertriebsprozesses überprüfen müssen.

Hinweis: Ihr Unternehmen kann verschiedene Vertriebsprozesse (Phasen, Wahrscheinlichkeiten und Coaching-Informationen) für verschiedene Rollen und Verkaufsprojekttypen einrichten. Wenn beispielsweise einige Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, während andere Services anbieten, können sie mit jeweils unterschiedlichen Rollen verknüpft sein, und demzufolge werden ihnen unterschiedliche Optionen für Vertriebsphasen und unterschiedliche Anleitungen im Vertriebsprozess-Coach angezeigt.

So greifen Sie auf die vertriebsphasenbezogenen Coach-Informationen zu

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf die Schaltfläche "Coach".

- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prozess-Coach" die Informationen, die Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat, und aktualisieren Sie den Verkaufsprojektdatensatz entsprechend.

TIPP: Sie können die Informationen drucken, indem Sie mit der rechten Maus auf die Seite "Prozess-Coach" klicken.

HINWEIS: Klicken Sie im Abschnitt "Nützliche Ressourcen" in der Zeile eines beliebigen Anhangs auf "Anzeigen", um weitere Informationen zu erhalten.

- 4 Zum Aktualisieren des Verkaufsprojekts klicken Sie auf "Bearbeiten" und überarbeiten die Datensatzinformationen entsprechend den Coach-Anweisungen.
- 5 Speichern des Verkaufsprojektdatensatzes.
- 6 Wenn Sie das Feld "Vertriebsphase" aktualisieren, werden Sie von der Anwendung aufgefordert, die erforderlichen Felder auszufüllen. Einige Felder werden möglicherweise auf bestimmte Werte gesetzt, die jedoch aktualisiert werden können.
- 7 Klicken Sie im Fenster "Prozess-Coach" auf "Schließen".

Je nach Einrichtung des Unternehmensadministrators werden einige Aufgaben zu diesem Verkaufsprojekt und der Firma, die mit diesem Verkaufsprojekt verknüpft ist, hinzugefügt, wenn Sie den Datensatz speichern.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- Einrichten von Vertriebsprozessen, Vertriebskategorien und Coaches

Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten

Sie können Produkte mit Verkaufsprojekten verknüpfen um:

- zu verfolgen, welche Produkte zu einem Verkaufsprojekt gehören
- den Umsatz des Verkaufsprojekts auf Grundlage von Produktumsätzen zu berechnen
- Erstellen Ihrer Unternehmensprognosen auf der Grundlage von Produktumsätzen oder Produktmengen

Sie können auch ein Produkt mit einem Verkaufsprojekt verknüpfen, wenn Sie das Verkaufsprojekt erstellen. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" auf der Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten" aktiviert hat, können Sie auf die Schaltfläche "Produkt speichern und hinzufügen" klicken, um den neuen Verkaufsprojektdatensatz zu speichern und direkt zur Seite "Produktumsatz bearbeiten" zu navigieren. Wenn Sie das Hinzufügen des Produktumsatzdatensatzes abbrechen, zeigt Oracle CRM On Demand die Seite "Verkaufsprojektdetails" für den zuvor gespeicherten Verkaufsprojektdatensatz an.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmen muss Sie über die Prognosemethode informieren, die verwendet werden soll. Durch die Prognosemethode des Unternehmens wird festgelegt, welche Felder beim Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten ausgewählt werden müssen.

HINWEIS: Klicken Sie auf die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren", um den Verkaufsprojektumsatz auf der Basis des Produktumsatzes zu berechnen. Die Berechnung hinter dieser Funktion variiert, je nachdem, ob die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" im Unternehmensprofil aktiviert ist.

Die folgenden Bedingungen gelten für die Berechnung:

- Wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" aktiviert ist, aktualisiert die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" den Verkaufsprojektumsatz und die Verkaufsprojektwahrscheinlichkeit auf der Basis der jeweiligen verknüpften Produkte. Daher wird der erwartete Umsatz auf der Basis der durchschnittlichen Wahrscheinlichkeit für alle verknüpften Produkte berechnet.
- Wenn die Option "Durchschnittsberechnung aktiviert" nicht aktiviert ist, aktualisiert die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" den Verkaufsprojektumsatz auf der Basis des gesamten Produktumsatzes für die jeweiligen verknüpften Produkte. Der Wert "Verkaufsprojektwahrscheinlichkeit" wird nicht aktualisiert. Daher wird der erwartete Umsatz auf der Basis des bestehenden Prozentsatzes berechnet.

Damit die Schaltfläche "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren" ordnungsgemäß funktioniert, müssen die Felder "Menge" und "Umsatz" auf der Seite "Produktumsatz bearbeiten" angezeigt und ausgefüllt werden. Ihr Unternehmensadministrator kann Ihr Seitenlayout so anpassen, dass diese Felder verfügbar sind.

So verknüpfen Sie Produkte mit Verkaufsprojekten

- 1 Wählen Sie das Verkaufsprojekt.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.

- Klicken Sie neben dem vorhandenen Produkt auf den Link "Bearbeiten", um die Produktinformationen zu aktualisieren.
- 3 Füllen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten" die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Abschlussdatum" aus.
- 4 Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.
- 5 Wenn Ihr Unternehmen Umsatzprognosen aufgrund des Produktumsatzes erstellt und Sie den Datensatz der Produktumsätze als Teil Ihrer prognostizierten Gesamtumsätze oder Ihrer prognostizierter Mengen aufnehmen möchten (oder beides), dann müssen Sie das Kontrollkästchen "Prognose" aktivieren.
HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmen Umsatzprognosen aufgrund von Verkaufsprojekten und nicht aufgrund von Produkten erstellt, empfiehlt sich, das Kontrollkästchen "Prognose" für den Datensatz des Produktumsatzes für das Verkaufsprojekt nicht zu aktivieren.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

So berechnen Sie den Umsatz des Verkaufsprojekts auf Grundlage von verlinkten Produktumsätzen:

- 1 Wählen Sie das Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.
 - Klicken Sie neben dem vorhandenen Produkt auf den Link "Bearbeiten", um die Produktinformationen zu aktualisieren. (Wenn die Direktbearbeitung aktiv ist, dann können Sie die Felder der Produktumsätze direkt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldern in zugehörigen Informationsabschnitten finden Sie unter [Aktualisieren verknüpfter Datensätze aus Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 83).)
- 3 Füllen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten" die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Anfangs-/Abschlussdatum" aus.
- 4 Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.
- 6 Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" im Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" auf "Verkaufsprojekt-Summen aktualisieren".
Dadurch werden die Summen für alle verknüpften Produkte gebildet und in den Feldern "Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" des Verkaufsprojekts angezeigt.

So berechnen Sie Unternehmensprognosen auf der Grundlage von Produktumsatz-Datensätzen:

1 Wählen Sie das Verkaufsprojekt.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verkaufsprojekt - Produktumsätze", und führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "Hinzufügen", um ein Produkt zu verknüpfen.
- Klicken Sie auf "Bearbeiten", um die Produktinformationen zu aktualisieren. (Wenn die Direktbearbeitung aktiv ist, können Sie die Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsätze" direkt auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen über das Bearbeiten von Feldern in zugehörigen Informationsabschnitten finden Sie unter [Aktualisieren verknüpfter Datensätze aus Hauptdatensätzen](#) (siehe "[Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen](#)" auf Seite 83).)

3 Auf der Seite "Verkaufsprojekt - Produktumsatz bearbeiten":

- a Füllen Sie die Felder "Menge", "Einkaufspreis" und "Anfangs-/Abschlussdatum" aus.
- b Prüfen Sie, ob sich Anfangs- und Abschlussdatum innerhalb des Prognosezeitraums befinden, und für den Datensatz ein Prognoseteilnehmer verantwortlich ist.
- c Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Prognose". Dadurch wird angezeigt, dass diese Datensatzinformation in die Prognose der Produktumsatzsumme einfließen soll.
- d Falls das Produkt wiederkehrende Umsätze darstellt, müssen Sie die Felder "Häufigkeit" und "Anzahl der Perioden" im Abschnitt der Informationen über wiederkehrende Umsätze ausfüllen.

4 Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Wenn ein Produkt nicht verkauft wird, können Sie das entsprechende Anfangs- und Abschlussdatum aktualisieren und das Kontrollkästchen "Prognose" auf der Seite "Produktumsatz" deaktivieren, um zu verhindern, dass der Produktumsatz in Ihre Unternehmensprognose einfließt. Alternativ können Sie, falls eines von mehreren mit dem Verkaufsprojekt verlinkten Produkten gehalten wird, das Produkt aus dem Verkaufsprojekt entfernen und für das Produkt ein neues Verkaufsprojekt erstellen. Dadurch wird verhindert, dass der Umsatz des Produkts in die Prognose einfließt.

Felder "Verkaufsprojekt - Produktumsatz"

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für einen Produktumsatz beschrieben. Ihr Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

VORSICHT: Wenn Prognosen in Ihrem Unternehmen auf Produkten basieren, können die für Produktumsätze eingegebenen Informationen die Berechnungen beeinflussen.

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produktname	Nur die vom Unternehmensadministrator als "Lieferbar" gekennzeichneten Produkte können ausgewählt werden. Beim Verknüpfen eines Produkts mit diesem Verkaufsprojekt werden diese Felder aus der Produktdefinition kopiert: Produktkategorie, Teilenummer, Typ, Status und Beschreibung.
Menge	Anzahl der vom Kunden bestellten Einheiten. Geben Sie für ein laufendes Produkt die Menge für jede wiederkehrende Verkaufsperiode ein. Geben Sie hier beispielsweise "10" ein, wenn Sie in jedem Monat 10 Druckerkartuschen versenden.
Kaufpreis	Produktpreis.
Umsatz	Die Menge multipliziert mit dem Verkaufspreis. Der Umsatz kann nicht überschrieben werden. Dieses Feld hat Auswirkungen auf die Prognosen für die Verkaufsprojektprodukte.
Produktkategorie	Die Kategorie wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Teilenummer	Die Teilenummer wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Typ	Der Typ wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Status	Der Status wird mit der Produktdefinition übernommen. Schreibgeschützt.
Beschreibung	Zusätzliche Produktinformationen. Auf 250 Zeichen begrenzt.
Informationen zu wiederkehrenden Umsätzen	
Anfangs-/Abschlussdatum	<p>Dieses Datum wird vom Abschlussdatum des Verkaufsprojekts übernommen. Für das Element "Produktumsatz" ist dies das erwartete Abschlussdatum. Bei einem wiederkehrenden Produkt ist dies das Anfangsdatum. Fügen Sie einen Datensatz für den kompletten wiederkehrenden Preis und einen weiteren Datensatz für den anteiligen Auftrag ein, wenn das wiederkehrende Produkt den letzten Tag des Monats als Abschlussdatum und ein Anfangsdatum in der Mitte des Monats aufweist.</p> <p>Beispiel: Sie beginnen am 15. Mai mit Papierlieferungen an ein Unternehmen. Danach liefern Sie bis Ende des Jahres jeweils zum Monatsende Papier im Wert von 500 Euro.</p> <p>Erstellen Sie für den Auftrag zur Mitte des Monats einen Produktdatensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 250 € Anzahl = 1</p> <p>Für den wiederkehrenden Auftrag erstellen Sie einen zweiten Produktdatensatz mit den folgenden Werten: Umsatz = 500 € Anzahl = 1 Häufigkeit = Monatlich Anzahl der Perioden = 7 (Juni bis Dezember).</p>

Feld	Beschreibung
Häufigkeit	<p>Häufigkeit eines wiederkehrenden Produkts.</p> <p>Der Begriff <i>Alle 14 Tage</i> bedeutet einmal alle zwei Wochen.</p> <p>Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Anz. der Perioden" ausfüllen.</p>
Anzahl der Perioden	<p>Die Anzahl der Perioden für den wiederkehrenden Produktumsatz. Wiederkehrende Umsätze können maximal 260 Perioden unterstützen. Die Zeitdauer, die durch die Summe dieser Perioden abgedeckt wird, hängt von der (im Feld "Häufigkeit") ausgewählten Häufigkeit ab. Wenn Sie zum Beispiel wöchentlich wiederkehrende Umsätze haben, können Sie die Umsätze von bis zu fünf Jahren verfolgen.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Feld ausfüllen, müssen Sie auch das Feld "Häufigkeit" ausfüllen.</p>
Vertriebsinformationen	
Vertriebsphase	Schreibgeschützt. Die Vertriebsphase wird vom Verkaufsprojekt übernommen.
Wahrscheinlichkeit	<p>Die Wahrscheinlichkeit eines erfolgreichen Ergebnisses für den Produktverkauf. Der Anfangswert in diesem Feld wird von der Vertriebsphase des Verkaufsprojekts übernommen. Sie können diesen Wert ggf. ändern, um Ihr spezielles Produkt besser widerzuspiegeln.</p> <p>Wenn die Vertriebsphase sich ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" für das Verkaufsprojekt wieder auf den Wert gesetzt, der der neuen Vertriebsphase entspricht. Der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit" für das Produkt wird jedoch nicht überschrieben.</p> <p>HINWEIS: Wenn die Vertriebsphase für ein oder mehrere Verkaufsprojekte mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung geändert wird, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für Verkaufsprojekte nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.</p>
Erwarteter Umsatz	Ein Währungswert, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird.
Firma	Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Firma. Schreibgeschützt.
Verantwortlicher	<p>Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Person. Der Standardwert ist der Verantwortliche des Verkaufsprojekts. Nachträgliche Änderungen des Verkaufsprojektverantwortlichen werden für dieses Feld nicht übernommen.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensatzdetails aktualisieren, den Datensatz an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Prognosen und in von Ihnen oder Ihrem Manager (aus den Seiten "Berichte" und "Dashboard" heraus)ausgeführte Berichte einfließen.</p>

Feld	Beschreibung
	Jedem Datensatz ist nur ein Verantwortlicher zugeordnet. Verkaufsprojektdatensätze können jedoch über die Seiten "Verkaufsprojektteam" und "Firmenteam" für andere Benutzer freigegeben werden. Weitere Informationen finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).
Prognose	Zeigt an, dass dieses Produkt in die Prognosesummen einbezogen wird.

Analysieren der Pipeline

In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird im Abschnitt "Pipeline-Analyse für aktuelles Quartal" der Verkaufsprojekt-Homepage eine vierteljährliche Analyse der Pipeline in Diagrammform angezeigt. Anhand dieser Analyse können Sie Verkaufsprojekte und Herausforderungen ermitteln. In diesem Abschnitt der Verkaufsprojekt-Homepage können Sie den Mauszeiger auf dem Diagramm platzieren, um bestimmte Informationen anzuzeigen, auf ein Segment klicken, um einen detaillierten Bericht anzuzeigen, oder die Kategorien in den Dropdown-Listen ändern, um verschiedene Verkaufsprojekt- und Umsatzanalyseberichte anzuzeigen. Sie können z.B. eine Analyse generieren, die die Anzahl der Verkaufsprojekte nach Region anführt.

Sie haben auch folgende Möglichkeiten:

- Mit dieser Analyse können Sie erkennen, wo sich Ihre Geschäfte im Verkaufszyklus befinden, und Sie können aktiv werden, wenn es erforderlich ist.
- Filtern Sie nach "Durchschn. Anz. Tage in Phase", um zu prüfen, ob und wo Ihre Geschäfte verzögert sind.
- Filtern Sie nach "Anzahl Verkaufsprojekte", um festzustellen, wie viele Verkaufsprojekte in jeder Phase Ihres Verkaufszyklus vorhanden sind.
- Zeigen Sie eine Liste der Geschäfte in jeder Phase an, damit Sie sich auf die Bereiche konzentrieren können, die Ihre Aufmerksamkeit erfordern.
- Wechseln Sie zu dem Pipeline-Dashboard, wenn Sie historische und vergleichende Perspektiven Ihrer Gesamtleistung anzeigen möchten.

Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt

Sie können eine Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Hinweis zu Beginn: In der Standardanwendung wird die Sonderpreisfrage für das Verkaufsprojekt nicht angezeigt. Um sie zur Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte für Ihre Rolle erteilen.

Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Sonderpreisanfrage als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757)).

So erstellen Sie die Sonderpreisanfrage für ein Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zur "Sonderpreisanfrage", und klicken Sie auf "Neu".

- 3 Geben Sie auf der Detailseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.

Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 458).

Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten

Sie können Verkaufsprojekthierarchien angeben, z.B. ein Verkaufsprojekt, das mehrere Komponenten hat, indem Sie eine Beziehung zwischen über- und untergeordneten Verkaufsprojekten angeben. Sie können ein übergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem untergeordneten oder ein untergeordnetes Verkaufsprojekt aus einem übergeordneten erstellen.

Wenn Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt löschen, mit dem Unterverkaufsprojekte verknüpft sind, wird die Zuordnung zwischen über- und untergeordneten Datensätzen gelöscht. Die untergeordneten Verkaufsprojekte bleiben aber als aktive Datensätze erhalten. Das Feld für die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts bleibt für den untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz aufgefüllt, damit das übergeordnete Verkaufsprojekt später auf der Seite der gelöschten Elemente wiederhergestellt werden kann.

Wenn Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt einem neuen übergeordneten Verkaufsprojektdatensatz zuordnen, werden die Felder für die ID des übergeordneten Verkaufsprojekts, das übergeordnete Verkaufsprojekt und die externe eindeutige ID des übergeordneten Verkaufsprojekts mit den Werten für das neue übergeordnete Verkaufsprojekt aufgefüllt. Wenn der ursprüngliche übergeordnete Datensatz wiederhergestellt wird, wird es dem untergeordneten Datensatz nicht erneut zugeordnet.

Wenn ein einzelnes untergeordnetes Verkaufsprojekt gelöscht wird, bleiben das übergeordnete Verkaufsprojekt sowie alle zusätzlichen untergeordneten Verkaufsprojekte als aktive Datensätze bestehen. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird auf die Seite der gelöschten Elemente verschoben. Das gelöschte untergeordnete Verkaufsprojekt wird nicht mehr in der Informationsliste der Unterverkaufsprojekte für das übergeordnete Verkaufsprojekt angezeigt. Die Werte in den Feldern für die ID des übergeordneten Verkaufsprojekts, das übergeordnete Verkaufsprojekt und die externe eindeutige Kennung des übergeordneten Verkaufsprojekts bleiben im gelöschten untergeordneten Verkaufsprojektdatensatz aufgefüllt.

Die folgenden Verfahren beschreiben, wie über- und untergeordnete Verkaufsprojekte festgelegt werden:

So legen Sie ein übergeordnetes Verkaufsprojekt fest

- 1** Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als untergeordnetes Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Klicken Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Verkaufsprojekts auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Übergeordnetes Verkaufsprojekt".
- 4** Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Verkaufsprojekt, oder erstellen Sie es.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

So legen Sie ein untergeordnetes Verkaufsprojekt fest

- 1** Wählen Sie ein Verkaufsprojekt als übergeordnetes Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Klicken Sie auf der Seite zum Bearbeiten des Verkaufsprojekts auf die Schaltfläche "Neu" neben der Liste mit zugehörigen Elementen für Unterverkaufsprojekte.
- 4** Wählen Sie im Suchfenster das untergeordnete Verkaufsprojekt, oder erstellen Sie es.
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

So entfernen oder löschen Sie eine Verkaufsprojekthierarchie

- 1** Wählen Sie das untergeordnete Verkaufsprojekt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf "Bearbeiten".
- 3** Löschen Sie den aktuellen Wert im Feld für das übergeordnete Verkaufsprojekt, geben Sie einen neuen Wert ein, oder klicken Sie auf das Symbol "Suchen", um einen neuen Wert zu wählen.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46)
- [Verkaufsprojektfelder](#) (auf Seite 275)

Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt

Sie können eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt erstellen.

Hinweis: Diese Funktion ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Hinweis zu Beginn: In der Standardedition von Oracle CRM On Demand wird der Abschnitt "Geschäftsregistrierungen" nicht auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" angezeigt. Um ihn zur Seite "Verkaufsprojektdetails" hinzuzufügen, muss Ihr Unternehmensadministrator schreibgeschützten Zugriff auf die zugehörigen Informationen für Verkaufsprojekte für Ihre Rolle erteilen. Anschließend müssen Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" auf den Link "Layout bearbeiten" klicken und die Geschäftsregistrierung als Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzufügen (siehe: [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757)).

So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt

- 1 Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" zu den zugehörigen Informationen zu "Geschäftsregistrierungen", und klicken Sie auf "Neu".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die erforderlichen Informationen ein.
Informationen zu den Feldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 430).
Informationen zum Zuordnen vorhandener Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Verkaufsprojekten und zum Ändern vorhandener Zuordnungen finden Sie unter [Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 427).

Aufteilen von Verkaufsprojektumsätzen unter Teammitgliedern

Sie können den Verkaufsprojektumsatz zwischen den Mitgliedern des Verkaufsprojektteams aufteilen. Der Prognosetyp "Verkaufsprojektumsatz" verwendet diese Umsatzanteile, um den Umsatz im Datensatz für das Verkaufsprojekt zu berechnen. Weitere Informationen zur Prognoseerstellung finden Sie unter [Prognosen](#) (auf Seite 278) und [Info über Verkaufsprojekte und Prognosen](#) (auf Seite 255). Weitere Informationen zu Verkaufsprojektteams finden Sie unter [Info zu Verkaufsprojektteams](#) (auf Seite 274).

So teilen Sie Verkaufsprojektumsätze unter Teammitgliedern auf.

- 1** Wählen Sie das gewünschte Verkaufsprojekt aus.
Weitere Informationen zur Auswahl von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Verkaufsprojektdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt für das Verkaufsprojektteam, und führen Sie einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen eines Teammitglieds auf "Benutzer hinzufügen".
 - Klicken Sie zum Aktualisieren von Teammitgliedsinformationen auf "Benutzer bearbeiten".
- 3** Gehen Sie auf der Seite "Verkaufsprojekt-Team - Benutzer bearbeiten" wie folgt vor:
 - a** Geben Sie für die einzelnen Teammitglieder Informationen in die erforderlichen Felder ein, z.B. in das Feld "Anteil %".
 - b** (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Aufteilung verteilen", um den prozentualen Anteil gleichmäßig auf die Teammitglieder zu verteilen.
 - c** (Optional) Klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen aktualisieren", um den Umsatzanteil und die Summen neu zu berechnen.

HINWEIS: Die Schaltflächen "Summen aktualisieren" und "Aufteilung verteilen" werden nur angezeigt, wenn in Ihrem Unternehmensprofil "Verkaufsprojekt - Umsatzteilung aktivieren" gewählt ist. Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

Felder für Verkaufsprojektteams

In der folgenden Tabelle werden einige Felder für Verkaufsprojektteams beschrieben.

Feld	Kommentare
Anteil %	In diesem Feld wird der prozentuale Anteil der einzelnen Teammitglieder am Umsatz angezeigt. Der Standardwert ist 100 % für den Verantwortlichen des Verkaufsprojekts und 0 % für die anderen Teammitglieder.
Umsatzanteil	Dies ist ein berechnetes, schreibgeschütztes Feld. Für die Berechnung des Umsatzanteils wird der Verkaufsprojektumsatz mit dem prozentualen Anteil multipliziert.
Benutzerrolle	Wählen Sie eine Option, die die Beziehung zwischen dem Teammitglied und dem Verkaufsprojektteam definiert. Dies ist ein erforderliches Feld.

Feld	Kommentare
Zugriff auf Verkaufsprojekte	Gibt den Zugriff eines Teammitglieds auf den Datensatz für das Verkaufsprojekt an. Dies ist ein erforderliches Feld.

Info zu Verkaufsprojektteams

Bei einigen Datensatztypen, wie zum Beispiel Firmen, Kontakten und Verkaufsprojekten, können Sie einen Datensatz für ein Team von Benutzern freigeben. Damit ein Benutzer einen freigegebenen Datensatz verwenden kann, fügen Sie den Benutzer zuerst zu dem Team für den gewählten Datensatz hinzu. Danach geben Sie die Zugriffsebene an, die der Benutzer für den Datensatz und die angegebenen verknüpften Datensätze hat.

Beachten Sie die folgenden Punkte im Zusammenhang mit Verkaufsprojektteams, Firmenteams und mit dem Zugriff auf Verkaufsprojektdatensätze:

- Bei Aktivierung des Kontrollkästchens "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" werden beim Verknüpfen des Verkaufsprojekts mit der Firma die Mitglieder des Firmenteams automatisch einem Verkaufsprojektteam hinzugefügt. (Ebenso können beim Verknüpfen einer Person mit einer Firma die Mitglieder des Firmenteams automatisch Mitglieder eines Personenteams werden.)
- Wenn ein Benutzer beim Verknüpfen des Datensatzes für das Verkaufsprojekt mit einer Firma dem Verkaufsprojektteam nicht automatisch hinzugefügt werden soll, müssen Sie sicherstellen, dass das Kontrollkästchen "Vererbung des übergeordneten Teams aktivieren" auf der Seite "Unternehmensprofil" nicht aktiviert ist. Diese Option verhindert, dass das Mitglied des Firmenteams dem Verkaufsprojektteam automatisch hinzugefügt wird.

Sie haben folgende Möglichkeiten, Verkaufsprojektteams Benutzer hinzuzufügen:

- Durch Klicken auf die Schaltfläche "Benutzer hinzufügen" auf der Seite mit den Datensatzdetails.
- Durch Verwendung von Assignment Manager. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Info über Zuweisungsregeln.
- Durch Verwendung von Gruppen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Gruppenverwaltung.

Wenn ein Benutzer keinen Zugriff auf Verkaufsprojekte haben soll, die mit einer Firma verknüpft sind, müssen Sie wie folgt sicherstellen, dass dem Benutzer kein Zugriff erteilt wird:

- Der Benutzer ist nicht Mitglied des Verkaufsprojektteams.
- Der Benutzer hat keinen unterstellten Mitarbeiter, der Mitglied des Verkaufsprojektteams ist.
- Der Benutzer wurde von keinem anderen Benutzer mit Zugriff auf die Verkaufsprojekte delegiert.
- Das Verkaufsprojekt ist nicht in einem Buch enthalten, zu dessen Mitgliedern der Benutzer zählt. Das Verkaufsprojekt ist außerdem in keinem der untergeordneten Bücher enthalten.

- Der Benutzer hat über die Rolleneinstellungen keinen Zugriff auf die Datensätze für das Verkaufsprojekt.
- Für die Zugriffsebene des Datensatztyps für das mit der Firma verbundene Verkaufsprojekt ist eine beliebige Option angegeben, mit Ausnahme der folgenden: Kein Zugriff oder Primäres Element vererben.

Verkaufsprojektfelder

Verwenden Sie die Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten", um ein Verkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Verkaufsprojekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Verkaufsprojekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Verkaufsprojekt angezeigt.

TIPP: Sie können Verkaufsprojektinformationen auch auf den Seiten "Verkaufsprojektliste" und "Verkaufsprojektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

VORSICHT: Informationen, die Sie für Verkaufsprojekte eingeben, können sich auf die Umsatzprognosen für Ihr Unternehmen auswirken.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Verkaufsprojekt	
Verkaufsprojektn ame	Name für dieses Verkaufsprojekt.
Firma	Mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte Firma.
Übergeordnetes Verkaufsprojekt	Das mit diesem Verkaufsprojekt verknüpfte übergeordnete Verkaufsprojekt.
Vertriebsphase	Phase im Vertriebsprozess, z. B. Qualifizierter Lead, Entwicklung einer Vision, Engere Auswahl, Ausgewählt, Verhandlung, Abgeschlossen/Gewonnen oder Abgeschlossen/Verloren. HINWEIS: Wenn die Vertriebsphase sich ändert, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Das trifft nicht zu, wenn Sie die Vertriebsphase mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern. Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Datensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.
Nächster Schritt	Nächste Aktion, die für dieses Verkaufsprojekt durchgeführt werden muss.
Umsatz	Die Höhe der Umsätze für das Verkaufsprojekt. Der Standardwert ist Null.

Feld	Beschreibung
	<p>Dieser Wert wirkt sich auf die Prognosen für den Verkaufsprojektumsatz aus.</p> <p>HINWEIS: Für dieses Feld festgelegte Standardwerte oder nachträglich eingetragene Standardwerte werden ignoriert.</p>
Abschlussdatum	Das Datum, an dem das Verkaufsprojekt voraussichtlich abgeschlossen wird. Standardmäßig ist das Abschlussdatum mit dem Datum im Feld "Erstellungsdatum" identisch. Wenn das Verkaufsprojekt zu einem späteren Zeitpunkt abgeschlossen wird, müssen Sie den Inhalt des Feldes "Abschlussdatum" ändern, da das Abschlussdatum zum Generieren von Prognosen verwendet wird.
Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen ausgewählt ist, soll das Verkaufsprojekt in die Berechnung der Ertragsprognose aufgenommen werden.
Vertriebsdetaillinformationen	
Status	Status dieses Verkaufsprojekts, wie z.B. "Ausstehend", "Verloren" oder "Gewonnen".
Priorität	Prioritätsstufe für dieses Verkaufsprojekt, wie beispielsweise "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig".
Lead-Quelle	Kategorie der Hauptquelle, wie beispielsweise Anzeige, Direktversand, E-Mail, Event - Seminar, Event - Messe, Event - Sonstige, Liste - Gekauft, Liste - Gemietet, Partner, Empfehlung - Mitarbeiter, Empfehlung - Extern, Website oder Sonstige.
Quellkampagne	Die Kampagne, bei der das Verkaufsprojekt generiert wurde. Wenn das Projekt während der Lead-Konvertierung erstellt wird, erfolgt die Eingabe in dieses Feld automatisch aus dem Feld "Kampagne" im Lead-Datensatz. Wenn das Verkaufsprojekt von einem Benutzer erstellt wird, kann er die Daten in dieses Feld eingeben.
Wahrscheinlichkeit %	<p>Ein Prozentwert, der angibt, wie Sie die Chance sehen, dass das Geschäft mit dem angegebenen Umsatz zum angegebenen Abschlussdatum abgeschlossen wird. Der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" basiert auf dem Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die gewählte Vertriebsphase.</p> <p>Sie können den Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" bei Bedarf ändern, um Ihr jeweiliges Verkaufsprojekt, das sich in dieser Vertriebsphase befindet, besser wiederzugeben. Wenn Sie jedoch eine neue Vertriebsphase für das Verkaufsprojekt wählen, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" automatisch auf den Standardwert für Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie die Vertriebsphase für einen oder mehrere Verkaufsprojektdatensätze mithilfe der Funktion für Massenaktualisierung ändern, wird der Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" für die Datensätze nicht auf den Standardprozentsatz der Wahrscheinlichkeit für die neue Vertriebsphase aktualisiert. Wenn der Wahrscheinlichkeitsprozentsatz für die Verkaufsprojekte bei der Aktualisierung der Vertriebsphase geändert werden</p>

Feld	Beschreibung
	soll, müssen Sie die Vertriebsphase für jeden Datensatz einzeln oder über Webservices aktualisieren.
Erwarteter Umsatz	Ein Währungswert, der basierend auf dem Feld "Umsatz" multipliziert mit dem Wert im Feld "Wahrscheinlichkeit %" berechnet wird. Durch einen niedrigeren Prozentwert im Feld "Wahrscheinlichkeit" wird der erwartete Wert, der in Ihre Umsatzprognose einbezogen wird, reduziert.
Ursache G/V	Ursache, warum das Verkaufsprojekt gewonnen oder verloren wurde, z. B. Installierte Basis, Preis, Beziehung, Projekthistorie, Kein aktuelles Projekt, Kein Budget, Nicht qualifiziert, An Mitbewerber verloren, Verloren da keine Entscheidung oder Sonstige.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Verkaufsprojektdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in den Berichten eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager aus Berichts- und Dashboard-Seiten ausführen.</p> <p>Sie können Verkaufsprojektdatensätze über die Seiten "Verkaufsprojektteam" oder "Firmenteam" mit anderen Benutzern gemeinsam verwenden. Informationen zur gemeinsamen Verwendung von Datensätzen mit anderen Benutzern finden Sie unter Freigeben von Datensätzen (Teams) (auf Seite 103).</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Verkaufsprojekt neu zuweisen	Weist darauf hin, dass das Verkaufsprojekt neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Verkaufsprojekte eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch die Auswahl dieses Feldes angewiesen, das Verkaufsprojekt entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der

Feld	Beschreibung
	<p>Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p> <p>HINWEIS: Die Verarbeitungszeit für die Neuzuweisung von Datensätzen kann je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein. Bei Verkaufsprojekten wirkt sich die Anzahl der Mitglieder des Verkaufsprojektteams und die Anzahl der Firmen und Personen, die dem Datensatz zugeordnet sind, auch auf die Verarbeitungszeit aus. Der Name des Verantwortlichen wird geändert, wenn der Datensatz neu zugewiesen wird.</p>
Beschreibung	Weitere Angaben zu dem Verkaufsprojekt. Zum Beispiel können der Produktzins (500 Teile) und die Firma (Acme Corp.) in die Beschreibung des Verkaufsprojekts aufgenommen werden. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Prognosen

Verwenden Sie die Prognoseseiten, um Prognosen zu prüfen, anzupassen und weiterzuleiten. Eine *Prognose* ist eine gespeicherte Momentaufnahme der erwarteten Umsätze in einem bestimmten Zeitraum. Oracle CRM On Demand berechnet Prognosen für jedes Quartal und schlüsselt diese Informationen nach Geschäftsmonaten auf.

Prognosen in Oracle CRM On Demand automatisieren einen Prozess, der oftmals manuell und ungenau durchgeführt wird. Prognosen unterstützen Unternehmen bei der Entwicklung von Vertriebsstrategien. Sie können auch bei der Identifizierung von künftigen Geschäftsanforderungen hilfreich sein, indem sie Managern genaue und aktuelle Informationen zu erwarteten Umsätzen und den Fortschritten beim Erreichen der Vertriebsziele für ein Quartal zur Verfügung stellen. Die einzelnen Vertriebsmitarbeiter müssen keine Statistiken kompilieren. Sie müssen stattdessen lediglich entscheiden, wann ein Datensatz in ihre Prognosen einbezogen werden soll. Der restliche Prozess wird automatisch durchgeführt.

Das Unternehmen kann Prognosen auf der Grundlage eines der folgenden Punkte erstellen:

- Verkaufsjahrumsatz
- Mit Verkaufsprojekten verknüpfte Produktumsätze und -mengen
- Firmenumsatz
- Personenumsatz

In den Prognosemomentaufnahmen werden die prognostizierten Verkaufsprojekte sowie Produkt- oder Umsatzinformationen und die angepassten Prognosesummen gespeichert, damit Sie und Ihre Vorgesetzten Prognosetrends überprüfen und beurteilen können. Darüber hinaus können Sie gespeicherte Prognosen anzeigen, um die Historie der Verkaufsprojekten zu untersuchen, an denen das Team zurzeit arbeitet.

Ihr Unternehmen kann Prognosen einrichten, die wöchentlich oder monatlich ausgeführt werden. Bei Beginn des angegebenen Tages (d.h. eine Minute nach Mitternacht in der Zeitzone der Hosteinrichtung) generiert Oracle CRM On Demand automatisch die Prognose und zeigt einen Hinweis an, der unter "Meine Homepage"

angezeigt wird. Nach Erhalt dieses Hinweises können Sie die Prognose prüfen, um die neu berechneten Informationen zu Pipeline, Prognose und abgeschlossenem Umsatz in Bezug auf die Quoteninformationen zu analysieren.

Eine Stunde vor der nächsten planmäßigen Generierung wird die aktuelle Prognose automatisch archiviert, um ihre Bearbeitung zu verhindern.

Arbeiten mit der Prognose-Homepage

Die "Prognosen-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prognosen. Auf dieser Seite werden die für Sie relevanten zusammengefassten Prognoseinformationen aufgelistet.

Sie können die auf der "Prognosen-Homepage" aufgelisteten Datensätze auf zwei verschiedene Weisen einschränken:

- Sie können einzelne Prognosen lokalisieren, indem Sie auf eine Spaltenüberschrift klicken und dann die Datensätze gemäß dieser Spalte sortieren. Klicken Sie dann auf einen Buchstaben in der Alpha-Leiste; es wurden nun nur noch die mit diesem Buchstaben beginnenden Datensätze angezeigt. Sie können auch Buchstaben in das Textfeld eingeben und dann auf "Gehe zu" klicken, um die mit diesen Buchstaben beginnenden Datensätze zu suchen. Klicken Sie auf den Link "Alle", um die Liste aller Prognosen anzuzeigen.
- Anzahl der angezeigten Datensätze. Passen Sie den Wert in diesem Feld an, um in der Übersichtsliste eine größere oder kleinere Anzahl von Datensätzen anzuzeigen.

Die "Prognosen-Homepage" listet die Prognosen nach ihrem Erstellungsdatum auf, wobei die zuletzt erstellte Prognose zuerst aufgelistet wird. Sie stellt zudem eine Zusammenfassung wichtiger Informationen zur Verfügung:

- Der Status ist der aktuelle Status der Prognose. Erfolgreich abgeschlossene Prognosen haben den Status "Aktiv". Eine Prognose mit dem Status "Weitergeleitet" zeigt an, dass die Prognose vom Management geprüft werden kann.
- Pipeline-Umsätze sind die kombinierten Umsätze aus allen Ihren Datensätzen, gleichgültig, welche Einstellungen für das Kontrollkästchen "Prognosen" oder "Vertriebsphase" für die verschiedenen Datensätze vorgenommen wurden. Pipeline-Umsätze sind nicht auf Prognosen von Firmen- und Personenumsätzen anwendbar.
- Der Prognoseumsatz entspricht dem Gesamtumsatz sämtlicher Datensätze, bei denen das Kontrollkästchen Prognose aktiviert wurde.
- Der abgeschlossene Umsatz entspricht dem Gesamtumsatz aller Verkaufsprojekte oder einem Produktumsatz mit dem Vertriebsphasenwert "Abgeschlossen-Gewonnen". Bei Firmen- und Personenumsätzen beinhaltet der Wert "Abgeschlossen" im Statusfeld den Datensatz bei der Berechnung des abgeschlossenen Umsatzes. Abgeschlossener Umsatz wird für die Umsatzmenge innerhalb des Prognosezeitraums erfasst; dieser Zeitraum basiert auf dem Anfangs- und dem Abschlussdatum des Datensatzes.

Verwalten von Prognosen

Führen Sie zum Verwalten von Prognosen die folgenden Aufgaben aus:

- [Prüfen von Prognosen](#) (auf Seite 281)
- [Aktualisieren von Prognosen](#) (auf Seite 283)
- [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen](#) (auf Seite 284)
- [Anzeigen der Prognosehistorie](#) (siehe "[Einsehen der Prognosehistorie](#)" auf Seite 285)
- [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 285)
- [Weiterleiten von Prognosen rückgängig machen](#) (siehe "[Zurückziehen von Prognosen](#)" auf Seite 286)
- [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 286)
- [Verwalten der Prognosen Ihres Teams](#) (auf Seite 288)

HINWEIS: Die Prognosenerstellung basiert auf den Benutzerrollen und den Betriebshierarchien. Um erfolgreich Prognosen zu erstellen, muss der Status aller Benutzer, deren Benutzerrolle als Prognoserolle angegeben ist, in ihrem Datensatz auf "Aktiv" gesetzt sein. Zudem muss im Datensatz dieser Benutzer ein Manager angegeben sein. Der Manager wird entweder im Feld "Vorgesetzter" oder im Feld "Alias Vorgesetzter" angegeben, je nachdem, welches Feld im Layout der Benutzerseite angezeigt wird.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Prognosefelder](#) (auf Seite 291)
- [Arbeiten mit der Prognose-Homepage](#) (auf Seite 279)
- Einrichten von Benutzern
- Einrichten von Vertriebsquoten von Benutzern
- [Berichte](#) (auf Seite 805)

Prüfen von Prognosen

Prognosen werden automatisch wöchentlich oder monatlich generiert, je nach Geschäftsprozess Ihres Unternehmens. Jedes Mal wenn eine neue Prognose generiert wird, erhalten Sie einen Hinweis auf "Meine Homepage". Nachdem Sie die Benachrichtigung erhalten haben, prüfen Sie die Prognose. Bei der Prüfung der Prognose werden die Monate der Prognosezusammenfassung an der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens ausgerichtet. Wenn Sie einen Geschäftskalender wie 4-4-5, 5-4-4 oder benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, entsprechen die Prognoseperioden Ihres Unternehmens nicht unbedingt einem gregorianischen Kalender. Wenn also ein Verkaufsprojekt in den Kalendermonat Juni fällt, bedeutet dies nicht, dass es als Bestandteil des Geschäftsmonats Juni prognostiziert wird. Weitere Informationen über benutzerdefinierte Geschäftskalender finden Sie unter Info über Geschäftskalender.

HINWEIS: Wenn Sie benutzerdefinierte Geschäftskalender verwenden, basieren die Prognoseperioden auf den Geschäftsjahren und -monaten, die von Ihrem Unternehmensadministrator definiert werden.

So prüfen Sie Prognosen

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

Die "Prognosen-Homepage" zeigt eine Prognoseübersicht, darunter "Status", "Pipeline" und "Abgeschlossene Umsätze". Sie können die Prognoseübersicht nach Status, Prognosedatum oder Verantwortlichem (nur Manager) sortieren. Das Konzept "Pipeline" ist nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der zu überprüfenden Prognose.
- 3 Überprüfen Sie auf der Seite "Prognosedetail" die Informationen in den folgenden Abschnitten:

- **Prognoseübersicht.** Dieser Abschnitt enthält eine Übersicht der Prognosen nach Quartal und Monat. Die Liste "Prognoseübersicht" bietet Informationen zu Quoten, abgeschlossenem Umsatz, Quoten in Prozent, Prognosebeträgen, günstigstem Fall, Pipeline und erwartetem Umsatz. Sie können die Liste nach Monat sortieren.

Teamzusammenfassung nach Monat. Dieser Abschnitt enthält eine Liste der Prognosen für die einzelnen Teammitglieder. Für Manager werden hier der Prognosemonat, Quoten in Prozent, Prognosebeträge, der günstigste Fall, die Pipeline und das Datum der letzten Aktualisierung nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Reihe eines bestimmten Teammitglieds in der Teamübersicht durchführen, dann wird die entsprechende Prognosedetailseite für den ausgewählten Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden in den Abschnitten "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" für das Teammitglied die individuelle Prognoseübersicht und die erwarteten Umsätze angezeigt.

HINWEIS: Die Zusammenfassungsabschnitte der Prognosetypen "Firma" und "Personen" beinhalten die Angaben "Pipeline", "Aufwärtstrend" und "Erwartete Umsätze" nicht.

- **Produktzusammenfassung für das Team.** (Nur für den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt") In diesem Abschnitt wird eine Liste der prognostizierten Produkte für die einzelnen Teammitglieder angezeigt. Für Manager werden abgeschlossene Mengen, prognostizierte Mengen, Pipeline-Menge, abgeschlossene Umsätze und erwartete Umsätze nach Verantwortlichen-Alias (Teammitglied) und Produkt angezeigt. Wenn Sie einen Drilldown für die Zeile eines bestimmten Teammitglieds in der Team-Produktübersicht durchführen, wird die entsprechende Prognosedetailseite für den gewählten

Benutzer angezeigt. Auf dieser Seite werden im Abschnitt "Meine Produkte" die individuelle Prognoseübersicht und die prognostizierten Mengen nach Produkt angezeigt.

HINWEIS: Auf der Seite "Prognosedetails" werden nur fünf Datensätze Ihres Teams angezeigt. Wenn Sie die Liste von Datensätzen vollständig anzeigen möchten, klicken Sie im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

- **Meine Verkaufsprojekte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Verkaufsprojekte auf und zeigt an, ob für das Verkaufsprojekt eine Prognose erstellt wird. Zudem werden Abschlussdatum, Firmenname, Umsatzbetrag, aktuelle Vertriebsphase und Nächster Schritt (falls bestimmt) für die einzelnen Verkaufsprojekte angezeigt.
- **Meine Umsätze.** Wenn Sie einen der Prognosetypen "Verkaufsprojektprodukt", "Firma" oder "Personenumsatz" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Dieser Abschnitt listet die aktuellen Umsätze auf und zeigt an, ob der Verantwortliche für den Umsatzdatensatz eine Prognose erstellt hat (Prognose-Flag gewählt). Zudem werden Anfangs- und Abschlussdatum, Produktname, Umsatzmenge und Firmenname für alle eingegebenen Umsatzdatensätze angezeigt.

Im Abschnitt "Meine Umsätze" können weitere Spalten angezeigt werden, je nachdem, welcher Umsatztyp prognostiziert wird.

Für Produktumsatzprognosen für Verkaufsprojekte werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Verkaufsprojektname
- Vertriebsphase

Für Firmen- und Personenprognosen werden die folgenden Spalten angezeigt:

- Produktkategorie
 - Status
 - Personennamen
- **Meine Produkte.** Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, wird dieser Abschnitt als Teil Ihrer Prognosedetails angezeigt. Für jede Produktprognose wird eine Zeile zusammen mit der entsprechenden Produktkategorie, der abgeschlossenen Menge, der prognostizierten Menge, der Pipeline-Menge, dem abgeschlossenen Umsatz und dem erwarteten Umsatz angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für die gewählte Benutzerprognose dar. Klicken Sie auf einen Produktnamen, um die prognostizierten Verkaufsprojekte anzuzeigen, die diesem Produkt zugeordnet sind.

HINWEIS: Wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojektprodukt" verwenden, können Sie alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb einer bestimmten Produktkategorie anzeigen lassen, indem Sie auf das Feld "Produktkategorie" klicken.

Sie können den für die Prognose verwendeten Prognosetyp prüfen; der Prognosetyp basiert auf dem Feld "Typ" im Abschnitt "Prognoseinformationen".

Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Funktion zur Umwandlung der Währung erlaubt es, die für die Prognose verwendete Währung zu bestimmen. Weitere Informationen über die Anzeige und die Bearbeitung von Prognosen in verschiedenen

Währungen finden Sie unter [Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen](#) (auf Seite 284).

Aktualisieren von Prognosen

Prognosen sind Momentaufnahmen von Umsatzdaten über bestimmte Zeiträume. Wenn ein Verkaufsprojekt oder eine Umsatzdatensatz aktualisiert wird, dann können Sie einige Werte Ihrer aktuellen, noch nicht weitergeleiteten Prognose aktualisieren, um sicherzustellen, dass Ihre Prognose auf den aktuellsten Daten basiert. Diese Datensätze können Sie dann im Abschnitt "Prognoseübersicht" so bearbeiten, dass sie ein genaueres Bild des zu erwartenden Umsatzes geben.

Sie können Ihre Prognosen verbessern, indem Sie die in die Prognosebeträge einfließenden Datensatzwerte aktualisieren und dann die Prognosesumme erneut berechnen. Auch Aktualisierungen der Felder Umsatz, Abschlussdatum, Vertriebsphase, Wahrscheinlichkeit, Prognose, Menge und Status können Ihre Prognose beeinflussen.

So aktualisieren Sie Datensatzwerte und Prognosebeträge

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
Die "Prognosen-Homepage" listet Ihre Prognosen nach dem Erstellungsdatum auf. Dabei wird die zuletzt erstellte Prognose zuerst angezeigt.
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" der Prognose, die Sie aktualisieren möchten.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetails" im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produkte" auf den Verkaufsprojektnamen, das Anfangs-/Abschlussdatum oder den Link "Produkt" für den Datensatz, den Sie ändern möchten.
- 4** Klicken Sie auf der Detailseite auf "Bearbeiten".
- 5** Aktualisieren Sie die entsprechenden Werte für das Verkaufsprojekt oder den Umsatzdatensatz auf der Bearbeitungsseite. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6** Navigieren Sie zurück zur Seite "Prognosedetail", und klicken Sie in der Zeile für den Datensatz auf den Link "Aktualisieren".
- 7** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf "Rollup".
Die Summen der Prognoseübersicht werden auf Basis der von Ihnen bearbeiteten Datensätze (Verkaufsprojekte oder Umsätze) aktualisiert.

HINWEIS: Klicken Sie auf "Rollup", um beliebige, an den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" in der Prognoseübersicht vorgenommenen Aktualisierungen zu übernehmen.

Wenn Sie auf "Rollup" klicken, dann werden alle früheren Anpassungen an den Prognoseübersichtssummen mit den neuen, von den Datensätzen "Verkaufsprojekt" oder "Umsätze" übernommenen Werten überschrieben; eventuell müssen Sie also nach einer Aktualisierung der Datensätze eine Anpassung der Prognoseübersicht vornehmen, um Ihre Vertriebs Erwartungen genauer abzubilden.

Anpassen von Prognosensummen

Vertriebsmitarbeiter und Manager können an dem aktuellen prognostizierten Umsatz Anpassungen auf hoher Ebene nach Monat vornehmen, um zu gewährleisten, dass die automatisch generierten Prognosewerte eine professionellen Beurteilung widerspiegeln. Bei Bedarf können Sie folgende Felder der Prognoseübersicht anpassen:

- Prognose
- Günstigster Fall

HINWEIS: Nur der Verantwortliche der Prognose kann Prognosensummen anpassen.

So passen Sie Prognosensummen an:

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des anzupassenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Bearbeiten".
- 4 Geben Sie Ihre angepassten Umsatzwerte auf der Seite zur Bearbeitung der Prognose in die Felder "Prognose" oder "Günstigster Fall" ein.
- 5 Klicken Sie auf "Summen aktualisieren", um Ihre angepassten Werte zu prüfen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Umsätze für den "besten Fall" sind nicht auf Firmen- oder Personenprognosen anwendbar.

Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen

Die Währungsumrechnungsfunktion der Liste "Anzeigen in" ermöglicht Ihnen festzulegen, in welcher Währung die Prognose angezeigt werden soll. Standardmäßig wird die Prognose in Ihrer Landeswährung angezeigt (die in Ihrem Benutzerprofil gewählte Standardwährung oder die Standardwährung Ihres Unternehmens). Sie können Prognosen auch in der gewählten Währung bearbeiten, wenn Sie Verkaufsprojekte in mehreren Wirtschaftszonen verwalten.

Wenn die Prognose während der Anzeige in Euro (EUR) bearbeitet wird, kann der Benutzer Prognosewerte in Euro eingeben. Wenn die bearbeitete Prognose gespeichert wird, wird sie in die Standardwährung des Unternehmens umgerechnet und in dieser gespeichert.

So zeigen Sie Prognosen in verschiedenen Währungen an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum".

- 3 Wählen Sie auf der Seite "Prognosedetails" die Währung aus der Liste "Anzeigen in" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" aus.

Der Währungswert für "Anzeigen in" ist standardmäßig auf die Währung Ihres Benutzerprofils eingestellt. Wenn keine Währung für Ihr Benutzerprofil definiert ist, wird standardmäßig die Währung Ihres Unternehmens angezeigt. Es können alle für Ihr Unternehmen aktiven Währungen ausgewählt werden.

Wenn Sie eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, werden die Prognosewerte von der gespeicherten Prognosewährung (Unternehmenswährung) in die unter "Anzeigen in" ausgewählte Währung umgerechnet, wobei der für das Prognosedatum gültige Wechselkurs verwendet wird.

Wenn Sie einen Drilldown in einen Prognosedatensatz durchführen oder eine Währung unter "Anzeigen in" auswählen, die über keinen für das Prognosedatum festgelegten Wechselkurs verfügt, wird die Prognose stattdessen in der Standardwährung Ihres Unternehmens angezeigt, und Sie werden in einer entsprechenden Meldung darauf hingewiesen.

Einsehen der Prognosehistorie

Sie können eine Prognosehistorie einsehen und so Trends im Zeitverlauf erkennen.

So sehen Sie Ihre Prognosehistorie ein

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf die Spaltenüberschrift, nach der Sie die Daten sortieren möchten.
- 3 Prüfen Sie die Trends im Zeitverlauf für Prognosen, Pipeline und abgeschlossene Umsätze.

Weiterleiten von Prognosen

Der letzte Schritt bei der Erstellung einer Prognose ist die Weiterleitung der Prognose, damit Ihr Manager sie prüfen kann. Sobald Ihre Prognose die Beträge zeigt, die Sie an die Unternehmensprognose übergeben möchten, können Sie die Prognose weiterleiten.

HINWEIS: Manager können Prognosen für ihre direkt zugeordneten Mitarbeiter weiterleiten. Diese Option muss beim Einrichten Ihrer Prognosedefinition gewählt sein. Wenn diese Option nicht gewählt ist, können Manager ihre Prognosen erst dann weiterleiten, wenn alle direkt zugeordneten Mitarbeiter des Managers ihre Prognosen weiterleiten.

Abgegebene Prognosen können nicht mehr bearbeitet werden. Wenn Sie eine abgegebene Prognose ändern müssen, dann muss Ihr Manager oder Administrator den Datensatz erst freigeben (zurückziehen). Weitere Informationen finden Sie unter [Zurückziehen von Prognosen](#) (auf Seite 286).

So übermitteln Sie Ihre Prognose

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".

- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prognose-Homepage" auf den Link "Prognosedatum" des weiterzuleitenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosendetails" in der Titelleiste "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Zurückziehen von Prognosen](#) (auf Seite 286)
- Einrichten der Prognosedefinition

Zurückziehen von Prognosen

Damit der für eine Prognose verantwortliche Benutzer eine weitergeleitete Prognose aktualisieren kann, muss der Datensatz zuerst von einem Manager oder Administrator freigegeben (zurückgezogen) werden.

So ziehen Sie eine Prognose zurück

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2 Klicken Sie auf der Prognose-Homepage auf den Link "Prognosedatum" des zurückzuziehenden Prognosedatensatzes.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Prognosendetails" auf "Prognose-Weiterleitung rückgängig machen".
Diese Aktion gibt die Prognose frei. Nun können die Berichtersteller ihre Prognosen aktualisieren und bearbeiten, um sie danach erneut abzugeben.

HINWEIS: Wenn Sie auf "Prognose zurückziehen" klicken, dann wird der Status der Prognose auf "aktiv" gesetzt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Weiterleiten von Prognosen](#) (auf Seite 285)
- Einrichten der Prognosedefinition

Verwalten von Quoten

Wenn nicht der Unternehmensadministrator für die Einrichtung Ihrer Quoten zuständig ist, können Sie mit der Seite "Quote bearbeiten" Quoten für Perioden im ganzen Jahr erstellen und aktualisieren. Dadurch können Sie Ihre Quoten mit Prognosen vergleichen und entsprechend anpassen. Außerdem können Sie die Historie Ihrer Quotenziele für jede Periode in jedem Jahr überprüfen.

Nach dem Erstellen einer Quote werden die monatlichen Quotenwerte automatisch in der Prognose widergespiegelt, sobald diese generiert wurde. Alle aktiven Quoten für den Monat werden addiert und die Summen in einer Prognose angezeigt. Wenn eine Quote nicht in Ihre Prognose einbezogen werden soll, setzen Sie das Feld "Status" so lange auf "Inaktiv", bis Sie die Quote erfassen möchten.

So verwalten Sie Quoten

- 1** Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus in der oberen rechten Ecke auf den Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
"Mein Profil" ermöglicht Ihnen die Definition von Quoten und Sharing-Gruppen, sowie Änderungen der Währung, Sprache und Zeitzone.
- 4** Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".

Vorhandene Quoten werden in der Liste "Quoten" angezeigt. Sie können nach Jahr, Name und Status sortiert werden. Wenn Sie eine aufgelistete Quote ändern möchten, wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den zu bearbeitenden Quotendatensatz "Bearbeiten". Wenn Sie eine Quote aus der Liste entfernen möchten, wählen Sie im Menü auf Datensatzebene für den zu löschenden Quotendatensatz "Löschen".

- 5** Füllen Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Felder für die neue Quote aus:
 - a** Wählen Sie das Kalenderjahr aus, in dem die Quote beginnen soll.
HINWEIS: Das Jahr, das Sie auf dieser Seite auswählen, ist das Kalenderjahr, nicht das Geschäftsjahr. Das Geschäftsjahr kann vom Kalenderjahr abweichen. Beispiel: Das Geschäftsjahr Ihres Unternehmens kann am 1. April beginnen und am 31. März (im folgenden Kalenderjahr) enden.
 - b** Vergewissern Sie sich, dass der Status "Aktiv" ist.
 - c** Geben Sie einen Namen für die Quote ein.
- 6** Geben Sie die Quoteninformationen für die einzelnen Monate ein. (Die Felder für die monatlichen Quoten beginnen mit dem ersten Monat des Geschäftsjahres Ihres Unternehmens.)
- 7** Speichern Sie die Quote.

So verteilen Sie einen Gesamtquotenbetrag gleichmäßig auf die Monate des Jahres

- 1** Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Quoten", und klicken Sie auf "Neue Quote".

- 2** Geben Sie auf der Seite "Quote bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und achten Sie darauf, dass der Quotenstatus "Aktiv" lautet.
- 3** Geben Sie in eines der Monatsfelder den Gesamtquotenbetrag für das Jahr ein, und klicken Sie auf "Summe".
Im Feld "Gesamtquote" wird der Betrag angezeigt.
- 4** Klicken Sie auf "Verteilen".
Der Gesamtbetrag wird gleichmäßig auf die 12 Monate des Jahres verteilt, und die Teilbeträge werden in den mit jedem Monat verknüpften Feldern angezeigt.
- 5** Speichern Sie die Quote.
Die Quote wird in der Liste "Quoten" angezeigt.

Verwalten der Prognosen Ihres Teams

Wenn Sie Manager sind, können Sie folgende Aktionen ausführen:

- Prognosen für Ihr Team überprüfen und anpassen
- Alle Verkaufsprojekte anzeigen, für die Ihr Team verantwortlich ist
- Die Weiterleitung einer Prognose aufheben, sodass ein Teammitglied sie anpassen kann

Ihr Team besteht aus allen Mitarbeitern, denen Rollen zugewiesen sind, die an Sie berichten. Diese Rollenhierarchie wird in der Benutzeradministration eingerichtet. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Benutzern.

So überprüfen Sie Prognosen und Verkaufsprojekte für Ihr Team

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Prognosen".
- 2** Klicken Sie auf der "Prognosen-Homepage" im Prognosedatensatz auf den Link "Prognosedatum".
Auf der Seite "Prognosedetail" werden eine Übersicht der Summen Ihres Teams, die Summen für jedes Teammitglied nach Monat sowie das Datum der letzten Aktualisierung der Prognose angezeigt.
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Prognosedetail" auf den Link "Alias Verantwortlicher" des Teammitglieds, dessen Prognose Sie anzeigen möchten.

TIPP: Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Prognosezusammenfassungen aller Teammitglieder anzuzeigen.

Die Seite "Prognosedetails" des Teammitglieds wird angezeigt. Von dieser Seite aus können Sie die Prognosesummen des Teammitglieds sowie alle prognostizierten Verkaufsprojekte des Einzelnen überprüfen. Die Details sind jedoch schreibgeschützt und können nicht bearbeitet werden.

Die Seite "Prognosedetails"

Die Seite "Prognosedetails" zeigt Prognoseinformationen für den ausgewählten Prognoseteilnehmer an. Diese Seite zeigt die Prognoseübersicht, in der die prognostizierten Umsätze nach Finanzmonaten, die entsprechende Benutzerquote und die Prozenterfüllung aufgelistet werden. Zudem wird eine Liste der einzelnen prognostizierten Verkaufsprojekte, Umsätze und Produkte des Teilnehmers angezeigt.

Manager können zudem ihre Teamzusammenfassungen nach Monaten aufgeschlüsselt anzeigen. Daher können Manager für den Prognosezeitraum ihre eigenen, detaillierten Prognosedatensätze sowie die Datensatzzusammenfassungen der ihnen direkt unterstellten Mitarbeiter einsehen,

Finanzmonate werden in den Abschnitten der Prognosezusammenfassung und der Teamzusammenfassung durch Standardnamen angezeigt. Die Dauer des Monats wird aber durch die Unternehmensdefinition des Geschäftskalenders bestimmt. Beispiel: Der (Finanz-)Monat Oktober kann am 15. Oktober beginnen und am 14. November enden.

Die folgende Tabelle listet die Aufgaben auf, die Sie von der Seite "Prognosedetails" aus ausführen können.

Aktion	Vorgehensweise
Ändern der Währung für die angezeigte Prognose	Klicken Sie in der Titelleiste "Prognosezusammenfassung" auf "Anzeigen in", und wählen Sie die entsprechende Währung.
Alle Prognosezusammenfassungen für Ihr Team anzeigen	Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen" im Abschnitt "Teamzusammenfassung nach Monat". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie ein Benutzer der Manager-Ebene sind. In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Finanzmonat angezeigt.
Alle Produktzusammenfassungen des Teams anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Produktzusammenfassung" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur Benutzern der Manager-Ebene zur Verfügung, die den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden. In diesem Abschnitt wird für jedes Teammitglied eine Zeilenposition nach Produkt angezeigt.
Die Prognosedetails für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie in der Spalte "Alias Verantwortlicher" des Abschnitts "Teamzusammenfassung" auf den Namen des Benutzers, dessen Prognosedetails Sie anzeigen lassen möchten.
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte für einen bestimmten Benutzer anzeigen	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Verkaufsprojekte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht Ihnen nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Verkaufsprojekte" verwenden. Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile angezeigt. Außerdem werden die zugehörigen Werte "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz", "Vertriebsphase" und "Nächster Schritt" angezeigt.
Alle prognostizierten Umsatzdatensätze für einen bestimmten Benutzer	Klicken Sie im Abschnitt "Meine Umsätze" auf den Link "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie einen der Prognosetypen "Produktumsatz", "Firmenumsatz" oder

Aktion	Vorgehensweise
anzeigen	<p>"Personenumsatz" verwenden.</p> <p>Auf dieser Seite wird für jeden prognostizierten Umsatzdatensatz eine Zeile mit den zugehörigen Werten "Anfangsdatum", "Abschlussdatum", "Prognose-Flag", "Produktname", "Verkaufsprojektname", "Firmenname", "Umsatz" und "Vertriebsphase" angezeigt.</p>
Alle prognostizierten Produktdatensätze für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Meine Produkte" auf "Ganze Liste anzeigen". Dieser Abschnitt steht nur zur Verfügung, wenn Sie den Prognosetyp "Produktmenge" verwenden.</p> <p>Diese Seite zeigt eine Liste aller prognostizierten Produkte an. Zudem werden die zugehörigen Werte "Abschlussmenge", "Prognostizierte Menge", "Pipeline-Menge", "Abgeschlossener Umsatz" und "Erwarteter Umsatz" angezeigt. Diese Werte stellen die Summe aller prognostizierten Verkaufsprojekte für den Benutzer dar.</p>
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb einer Produktkategorie für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie in der Spalte "Produktkategorie" auf die Kategorie, für die Sie prognostizierte Produkte anzeigen lassen möchten. Diese Seite zeigt die Werte für jedes der zugehörigen Verkaufsprojekte für die gewählte Produktkategorie an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Alle prognostizierten Verkaufsprojekte innerhalb eines einzelnen Produkts für einen bestimmten Benutzer anzeigen	<p>Klicken Sie in der Spalte "Produktname" auf das Produkt, für das Sie prognostizierte Verkaufsprojekte anzeigen lassen möchten.</p> <p>Diese Seite zeigt die Werte für jedes einzelne der zugehörigen Verkaufsprojekte für das gewählte Produkt an, darunter das Abschlussdatum, den Namen des Verkaufsprojekts, die einzelnen Mengen und die Umsatzsummen.</p>
Prognostizierte Verkaufsprojekte aktualisieren	<p>Klicken Sie in "Prognosedetails" in einem der Abschnitte "Meine Verkaufsprojekte", "Meine Umsätze" oder "Meine Produktumsätze" auf "Verkaufsprojektname", und navigieren Sie zu den Details des Verkaufsprojekts.</p> <p>Nachdem Sie die Änderungen gespeichert haben, kehren Sie zur Prognose zurück, indem Sie auf "Prognosedetails" und dann auf "Aktualisieren" klicken.</p> <p>Anpassungen, die für den Datensatz der Verkaufsprojektdetails vorgenommen werden, werden erst dann in den Abschnitt "Prognoseübersicht" übernommen, wenn Sie auf "Rollup" klicken.</p>
Rollup des prognostizierten Umsatzes ausführen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Rollup".</p> <p>Dadurch werden die Summenfelder gemäß Ihren Verkaufsprojektaktualisierungen aktualisiert (neu berechnet).</p> <p>Anpassungen, die für Summen der Prognoseumsätze vorgenommen wurden, werden durch den Klick auf "Rollup" überschrieben.</p>

Aktion	Vorgehensweise
Prognosesummen oder Umsatzsummen im günstigsten Fall aktualisieren	<p>Klicken Sie in der Titelleiste der Prognoseübersicht auf "Bearbeiten".</p> <p>Durch den Klick auf "Bearbeiten" wird die Seite "Prognose bearbeiten" aufgerufen. Geben Sie Ihre Umsatzanpassungen ein und klicken Sie auf "Speichern".</p>
Weiterleiten einer Prognose	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognose weiterleiten".</p> <p>Das Feld "Status auf Vorgelegt" wird aktualisiert. Dies zeigt dem Manager an, dass die Prognose nun geprüft werden kann.</p>
Eine Prognose zurückziehen	<p>Klicken Sie im Abschnitt "Prognoseübersicht" auf "Prognoseweiterleitung rückgängig machen".</p> <p>Die Prognose wird freigegeben. Ihr Status wird auf "Aktiv" gesetzt, was dem Benutzer die Aktualisierung oder Anpassung der Prognose und die folgende erneute Weiterleitung erlaubt. Nur der zuständige Manager oder der Unternehmensadministrator können diese Aktion ausführen.</p>

Prognosefelder

Die mit der Umsatzprognose zusammenhängenden Felder (Quote, Abgeschlossener Umsatz, Quote %, Prognose, Pipeline und Erwarteter Umsatz) werden berechnet. Die folgende Tabelle beinhaltet weitere Informationen zu diesen Feldern.

Feld	Beschreibung
Aufwärtstrend	<p>(Optional) Dieses Feld stellt eine Schätzung des bestmöglichen, von allen Verkaufsprojekten und Produktumsätzen erzeugten Umsatzes dar.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Abgeschlossener Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Verkaufsprojekten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Verkaufsprojekte in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Produkten erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Produktumsatzdatensätze innerhalb des Zeitraums und in der Vertriebsphase "Abgeschlossen-Gewonnen" dar.</p> <p>Wenn Ihr Unternehmen Prognosen aufgrund von Firmen- oder Personenumsätzen erstellt, dann stellt der abgeschlossene Umsatz die Summe aller anwendbaren Umsatzdatensätze mit dem Status "Abgeschlossen" dar.</p>

Feld	Beschreibung
Erwarteter Umsatz	<p>Schreibgeschützt. Dies ist ein gewichteter Durchschnittswert. Der Wert wird auf der Basis des Wertes des Feldes "Potenzieller Umsatz", multipliziert mit dem Wert des Felders "Verkaufsobjektwahrscheinlichkeit" für das Verkaufsprojekt berechnet.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Prognose	<p>Der Wert in diesem Feld wird berechnet, wenn die Prognose generiert wird. Sie können den Wert in diesem Feld jedoch manuell anpassen, um sicherzustellen, dass die automatisch generierte Prognose Werte auf Basis einer professionellen Beurteilung widerspiegelt.</p> <p>Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Verkaufsprojekt" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Verkaufsprojekte im Prognosezeitraum dar. Wenn das Kontrollkästchen "Prognose" im Datensatz "Umsatz" aktiviert ist, dann stellt die Prognose alle Umsatzdatensätze im Prognosezeitraum dar.</p>
Verantwortlicher	<p>Zeigt die Person an, die diese Prognose besitzt oder für sie verantwortlich ist. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.</p>
Letzte Aktualisierung	<p>Das Datum, zu dem der Prognosedatensatz des Teammitglieds zuletzt aktualisiert wurde. Das Prognosedatum wird standardmäßig angezeigt. Wenn ein Benutzer eine Prognose bearbeitet, für sie ein Rollup durchführt, sie abgibt oder zurückzieht, dann wird in diesem Feld das Änderungsdatum des Datensatzes angezeigt. Oracle CRM On Demand generiert diese Information.</p>
Pipeline	<p>Schreibgeschützt. Dieses Feld wird berechnet. Die Pipeline stellt die Summe der Datensätze aller Verkaufsprojekte oder Produktumsätze innerhalb des Prognosezeitraums dar. Dies ist weder von der Einstellung des Kontrollkästchens "Prognose" noch von der Vertriebsphase der einzelnen Datensätze abhängig.</p> <p>Dieses Feld kann nicht auf die Prognosen von Firmen- oder Personenumsätzen angewandt werden.</p>
Quote	<p>Schreibgeschützt. Das Vertriebs-Umsatzziel für den Prognosezeitraum. Die Quote kann vom jeweiligen Benutzer oder vom Administrator festgelegt werden. Für die Prognoseerstellung werden nur aktive Quoten verwendet.</p>
Quote %	<p>Dieses Feld wird berechnet. Der Quotenprozentsatz stellt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes geteilt durch den Quotenwert dar.</p>

Feld	Beschreibung
Status	<p>Oracle CRM On Demand generiert den Prognosestatus. Der Prognosestatus kann sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, sobald die Prognosenerstellung abgeschlossen wurde. ■ Vorgelegt. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn Sie auf "Prognose weiterleiten" klicken. Der Datensatz ist nun gesperrt, außer, Ihr Manager oder der Unternehmensadministrator geben ihn wieder frei (ziehen ihn zurück). ■ In Bearbeitung. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status für die Zeit, in der die Prognose erstellt wird. ■ Unvollständig. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn beim Lesen, beim Zuordnen oder beim Rollup des Umsatzes ein Fehler aufgetreten ist. Eine unvollständige Prognose kann aufgrund eines Benutzerfehlers, beispielsweise eines Hierarchieproblems, oder aufgrund von anderen, mit Daten zusammenhängenden Problemen auftreten. ■ Ausstehend. Oracle CRM On Demand vergibt diesen Status, wenn bei der Verarbeitung Ihrer Unternehmensprognose ein Fehler aufgetreten ist. Wenn Ihr Unternehmensadministrator keine Beschreibung des Prognosefehlers per E-Mail erhalten hat, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. ■ Archiviert. Oracle CRM On Demand legt diesen Status 1 Stunde vor dem Start einer neuen Prognose fest. Wenn dieser Status festgelegt wurde, ist die Prognose schreibgeschützt und kann nicht entsperrt werden.

Adressen

Verwenden Sie die Adressseiten, um Adressen, die von Firmen-, Personen-, Händler- und Partnerdatensätzen gemeinsam verwendet werden, zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Arbeiten mit Adressen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Adressen" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Adressdatensatzfunktion aktiviert, indem er im Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert, können die von Ihnen auf den Adressseiten erstellten Adressen mit mehreren Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen verknüpft werden (Funktion für gemeinsame Adressen). Unternehmen, die nicht über die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" verfügen, können keine Adressinformationen für irgendwelche Datensätze freigeben. Die Adressinformationen in einem Datensatz beziehen sich auf den jeweiligen Datensatz (Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen).

HINWEIS: Oracle CRM On Demand unterstützt die Funktion für gemeinsame Adressen nur für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatztypen. Für andere Datensatztypen, die Adressfelder enthalten, z.B.

Leads, Haushalte, Bestellungen usw., unterstützt Oracle CRM On Demand nur die Funktion für nicht gemeinsam verwendete Adressen.

Merkmale der Funktion für gemeinsame Adressen

Dies sind einige der Merkmale der Funktion für gemeinsame Adressen, wenn sie für ein Unternehmen konfiguriert wird:

- Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze können einen allgemeinen, übergeordneten Adressdatensatz gemeinsam verwenden und wiederverwenden.
- Adressen weisen n:n-Beziehungen auf. Das heißt, Firmen können mehrere Adressen aufweisen (z.B. Krankenhäuser, die aus mehreren Gebäuden mit individuellen Adressen bestehen). Personen können ebenfalls mehrere Adressen aufweisen (z.B. ein Arzt, der über eine Krankenhaus-, eine Klinik- und eine private Büroadresse verfügt). Jede Adresse kann von mehreren Personen verwendet werden (z.B. kann jede Adresse mehrere Ärzte umfassen), und sie kann von mehreren Firmen verwendet werden (z.B. können mehrere Kliniken dasselbe Gebäude an einer bestimmten Adresse nutzen).
- Bei einer einfachen Suche können Sie nach allen Adressdatensätzen suchen, die dieselbe Postleitzahl, Stadt, Region, dasselbe Bundesland oder dieselbe Adresse aufweisen (Feld für 1. Addresszeile). Bei der erweiterten Suche können Sie alle Datensatztypen finden (z.B. Firmen, Personen, Händler und Partner), die mit den Benutzersuchbegriffen übereinstimmen, z.B. Stadt, Bundesland oder Postleitzahl. Sie können nach Adressen suchen, die gemeinsam verwendet werden, und prüfen, von welchen Personen, Firmen, Händlern oder Partnern eine bestimmte Adresse verwendet wird. Sie können jedoch nicht nach Datensatztypen suchen, um alle Firmen, Personen, Händler oder Partner zu finden, die eine bestimmte gemeinsame Adresse verwenden.
- Adressen werden als unabhängige Elemente behandelt, die aus einem externen Satz von Adressen nach Oracle CRM On Demand importiert werden können. Das ist nützlich, wenn ein Drittanbietersystem für die Datenqualität und Adressprüfung verwendet wird (um zu gewährleisten, dass die korrekten Adresskonventionen verwendet werden und keine typografischen Fehler oder Duplikationen auftreten).
- Adressen weisen keine Gebietszuordnungen auf. Gebietszuordnungen werden nur in Bezug auf Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze definiert.
- Adressen enthalten keine Buchfunktionen. Buchsegmentierung wird nur in Bezug auf Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze definiert.

Welche Aufgaben können Sie mit Adressdatensätzen ausführen?

Sie können Adressdatensätze auf der übergeordneten Registerkarte erstellen, bearbeiten oder löschen. Sie können Adressdatensätze außerdem direkt in den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen erstellen oder daraus entfernen und vorhandene Adressdatensätze zu den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen hinzufügen. Sie können auch bestimmte Felder im gemeinsamen Adressdatensatz (z.B. die Adressauswahlliste oder die primären, Rechnungsstellungs- und Versandeinstellungen) innerhalb eines Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatzes bearbeiten. Beim Entfernen wird die Zuordnung zwischen der Adresse und den Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen aufgehoben und die gemeinsame Adresse als eine globale Ressource beibehalten. Standardlisten sind auf der Adress-Homepage verfügbar, auf die Benutzer standardmäßig Zugriff haben. Da eine gemeinsame Adresse keinem Benutzer gehören kann, enthalten diese Listen als Präfix das Wort *ALLE* anstelle von *MEINE*.

Informationen zu denormalisierten Feldern

Wenn für Firmen, Händler und Partner Versand- und Rechnungsadressen und für Personen primäre Adressen eingerichtet werden, speichert Oracle CRM On Demand die Adressfelder direkt im übergeordneten Objekt. Dieser Vorgang wird *Denormalisierung* genannt. Wenn die Felder für gemeinsame Adressen gelöscht oder aktualisiert werden, übergibt Oracle CRM On Demand die Änderungen an die Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze, von denen die gemeinsame Adresse verwendet wird, sodass die Konsistenz der Adressdaten und die Datenintegrität aufrecht erhalten werden. Durch die Denormalisierung wird außerdem die Suchfunktion verbessert.

Welche Auswirkung hat die Übergabe der denormalisierten Felder?

Aufgrund der Übergabe der Feldänderungen an die Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze kann es einige Minuten dauern, bis der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand die Adressen aktualisiert. Darüber hinaus gilt: Wenn eine übergeordnete gemeinsame Adresse gelöscht wird, tritt möglicherweise eine ähnliche Verzögerung auf, wenn der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand die Adresswerte in den denormalisierten Feldern entfernt. Wenn eine Zeitüberschreitung oder ein Fehler auftritt, versucht der Propagierungs-Business Service von Oracle CRM On Demand, die Änderungen jede Nacht um Mitternacht erneut zu übergeben. Wenn keine Übergabe erfolgt, muss der Unternehmensadministrator die Änderungen möglicherweise manuell vornehmen oder Oracle CRM On Demand Customer Care kontaktieren, um bei Bedarf Unterstützung zu erhalten.

Arbeiten mit der Adress-Homepage

Die Adress-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Adressen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Adress-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen von Adressen

Sie können eine Adresse erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Adressen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Adressfelder](#) (auf Seite 308).

Arbeiten mit Adresslisten

Im Abschnitt "Adresslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für gemeinsame Adressen beschrieben.

Adressliste	Filter
-------------	--------

Adressliste	Filter
Alle Adressen	Alle Adressen, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.
Zuletzt geänderte Adressen	Alle Adressen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Zuletzt erstellte Adressen	Alle Adressen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Alle validierten, gemeinsamen Adressen	<p>Alle Adressen, die vom Kunden als validiert gekennzeichnet wurden, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.</p> <p>Die Prüfung wird außerhalb von Oracle CRM On Demand durchgeführt und wird von vielen Unternehmen zur Standardisierung von Adressdaten verwendet. Dabei wird bestätigt, dass die Adressen existieren und von öffentlichen Stellen, z.B. vom Postdienstleister in den USA, verwendet werden können. Informationen zur Kennzeichnung geprüfter Adressen finden Sie unter Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert (auf Seite 302).</p>
Alle nicht validierten, gemeinsamen Adressen	Alle Adressen, die vom Kunden nicht als validiert gekennzeichnet wurden, alphabetisch sortiert nach dem Adressnamen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Adressen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Adressen" werden die gemeinsamen Adressen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Adress-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" umfasst, können Sie der Adress-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Adressen
- Zuletzt geänderte Adressen
- Zuletzt erstellte Adressen

- Alle validierten, gemeinsamen Adressen
- Alle nicht validierten, gemeinsamen Adressen

So fügen Sie der "Adress-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Adress-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Adress-Homepage" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Verwalten von Adressen](#) (auf Seite 297)
- [Adressfelder](#) (auf Seite 308)

Verwalten von Adressen

Informationen zum Verwalten von Adressen finden Sie in den folgenden Themen (hier finden Sie Prozeduren für gemeinsame und nicht gemeinsam verwendete Adressen):

- [Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#) (auf Seite 298)
- [Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze](#) (auf Seite 300)
- [Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert](#) (auf Seite 302).
- [Entfernen gemeinsamer Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#) (siehe "Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen" auf Seite 306)
- [Löschen gemeinsamer Adressen](#) (auf Seite 307)
- [Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#) (auf Seite 305)
- [Entfernen nicht gemeinsam verwendeter Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen](#)
- [Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen](#) (auf Seite 302)

HINWEIS: Die Adressfunktion ist in der Standardversion von Oracle CRM On Demand nicht enthalten. Gemeinsame Adressen sind daher in Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38)

Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen konfiguriert ist, können Sie einen neuen Adressdatensatz direkt in einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz erstellen, ohne die Registerkarte "Adresse" öffnen zu müssen. Vervollständigen Sie dazu den Abschnitt "Adressen" auf der Detailseite für den Datensatz, falls dieser Abschnitt konfiguriert ist. Nachdem Sie einen Adressdatensatz erstellt haben, wird er auf der Adress-Homepage aufgelistet.

Hinweis zu Beginn. Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 757).

Um einen neuen, gemeinsamen Adressdatensatz aus einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zu erstellen, müssen in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert und das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen validieren" deaktiviert sein.

HINWEIS: Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen nicht konfiguriert ist, d.h., wenn Sie mit nicht gemeinsam verwendeten Adressen arbeiten, können Sie im Abschnitt "Adressen" auf den Detailseiten keine neuen, gemeinsamen Adressen erstellen.

So erstellen Sie neue, gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie auf "Neu", um eine neue, nicht gemeinsam verwendete Adresse zu erstellen.

HINWEIS: Die Schaltfläche "Neu" wird nur dann angezeigt, wenn die Adressvalidierung für das Unternehmen deaktiviert ist. Wenn die Adressvalidierung aktiviert ist, können neue Adressen nur von der Registerkarte "Adresse" aus hinzugefügt werden.

- 3** Geben Sie im Feld "Adressname" einen Adressnamen ein (z.B. Adresse Firmensitz).

HINWEIS: Das Feld "Adressname" ist ein erforderliches Feld und kann in Suchvorgängen verwendet werden. Wenn Sie zu gemeinsamen Adressen wechseln, bedenken Sie die Namenskonvention für die Adressdatensätze sorgfältig. Empfohlen wird u.a. eine Verkettung von Schlüsseladressfeldern mit einem numerischen Suffix oder eine Kombination von Stadt und Bundesland (oder Region) mit einer extern generierten ID. Beispiel: Wenn der Adressname "LebanonNJ38A08833" lautet, werden bei der Suche nach allen Adressnamen, die mit "LebanonNJ" anfangen, alle Adressen im Bezirk von Lebanon gefunden, die sich im Bundesstaat New Jersey (NJ) befinden.

- 4** Vervollständigen Sie wenn nötig die Felder im Abschnitt "Adressinformationen".

Nachdem Sie den Adressdatensatz abgeschlossen haben, wird er im Adressabschnitt der Detailseite aufgelistet. Das angezeigte Adressfeld ist eine Verkettung von vorhandenen Adressfeldern des Adressobjekts. Beispiel: Wenn die erste Adresse "43 2nd St." die Stadt Newark, der Bundesstaat NJ und das Land die USA ist, wird im Adressfeld im Adressabschnitt Folgendes angezeigt: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informationen zu Adressdatensatzfeldern finden Sie unter [Adressfelder](#) (auf Seite 308).

- 5** Klicken Sie auf "Speichern".

- 6** Speichern Sie die gemeinsam verwendeten Adressinformationen, und führen Sie bei Bedarf die folgenden Schritte aus, indem Sie im Menü auf Datensebene den Befehl "Bearbeiten" für den Adressdatensatz wählen:

- a** Für Firmen, Händler oder Partner:

- Ist eine Adresse für Rechnungen vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Rechnungsstellung".
- Ist eine Adresse für Lieferungen vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Versand".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Rechnungsstellungs- bzw. Versandabschnitt.

- b** Ist eine Adresse für Personen als eine primäre Personenadresse vorgesehen, wählen Sie für den Adressdatensatz die Option "Primär".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Abschnitt "Primäre Person".

- c** Verwenden Sie für einen der vier Datensatztypen die Auswahlliste für den Adresstyp, um den Adresstyp zu wählen.

Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".

HINWEIS: Dieses Feld ist erforderlich.

- d** Klicken Sie auf "Speichern".

So erstellen Sie neue, gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (alternative Methode)

- 1** Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zum Rechnungsstellungs- oder Versandabschnitt.

Navigieren Sie auf der Detailseite für einen Personendatensatz zum Abschnitt für die primäre Personenadresse.
- 2** Klicken Sie auf das Suchsymbol oben rechts.
- 3** Sie können im Adresssuchfenster eine neue Adresse erstellen, indem Sie auf die Option "Neu" klicken, wenn die Adressvalidierung für Ihr Unternehmen nicht eingerichtet ist.

HINWEIS: Die Schaltfläche "Neu" wird nur dann angezeigt, wenn die Adressvalidierung für das Unternehmen deaktiviert ist. Wenn die Adressvalidierung aktiviert ist, können neue Adressen nur von der Registerkarte "Adresse" aus hinzugefügt werden.

HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen die Funktion für gemeinsame Adressen aktiviert ist, sind die Adressabschnitte "Rechnungsstellung", "Versand" und "Primäre Person" auf den Detailseiten schreibgeschützt.

- 4** Vervollständigen Sie die Felder für die neue Adresse im Adressfenster.

Nachdem Sie den Adressdatensatz abgeschlossen haben, wird er im Abschnitt "Firmenadresse" der Detailseite aufgelistet. Das angezeigte Adressfeld ist eine Verkettung von vorhandenen Adressfeldern des Adressobjekts. Beispiel: Wenn die erste Adresse "43 2nd St." lautet, ist die Stadt Newark, der Bundesstaat NJ und das Land die USA. Dann wird im Adressfeld im Adressabschnitt Folgendes angezeigt: "43 2nd St., Newark, NJ, USA". Informationen zu Adressdatensatzfeldern finden Sie unter [Adressfelder](#) (auf Seite 308).

- 5** Speichern Sie den Adressdatensatz.

Auf der Detailseite listet Oracle CRM On Demand die neue Adresse im Abschnitt "Adressen" auf.

Wenn es sich bei dem Adressdatensatz um eine Rechnungs- oder Versandadresse für einen Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz handelt, wählt Oracle CRM On Demand die Option "Rechnungsstellung" oder "Versand" und füllt den jeweiligen Abschnitt im Datensatz mit den neuen Adressinformationen auf. Wenn es sich bei dem Adressdatensatz um eine Adresse für eine primäre Person handelt, wählt Oracle CRM On Demand die Option "Primär" und füllt den Adressabschnitt "Person" im Datensatz mit den neuen Adressinformationen auf.

Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze

Wenn die Funktion für gemeinsame Adressen für Ihr Unternehmen konfiguriert ist, können Sie einen vorhandenen Adressdatensatz hinzufügen oder eine Adresse bearbeiten, die im Abschnitt "Adressen" der jeweiligen Seite für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails aufgelistet ist. Sie können Adressen, die von Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen gemeinsam verwendet werden, verknüpfen, indem Sie denselben Adressdatensatz zur Detailseite des jeweiligen Datensatzes hinzufügen.

Hinweis zu Beginn. Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 757).

Um einen vorhandenen, gemeinsamen Adressdatensatz zu einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz hinzuzufügen, muss in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" aktiviert sein. Wenn in Ihrem Unternehmensprofil das Kontrollkästchen für die Option "Gemeinsame Adressen validieren" aktiviert ist, können in dieser Prozedur nur validierte Adressen zum Datensatz hinzugefügt werden.

So verwenden Sie gemeinsame Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für den Datensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt für den Datensatz konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Adressen" auf "Hinzufügen".
- 3 Klicken Sie im Fenster zum Bearbeiten von Adressen auf die Adressauswahlhilfe neben dem Adressfeld.

HINWEIS: Das Feld "Adressname" ist schreibgeschützt.

- 4 Wählen Sie im Suchfenster für Adressen aus der Liste der validierten Adressen eine Adresse, falls für Ihr Unternehmen die Adressvalidierung aktiviert ist, oder wählen Sie eine Adresse aus der Liste aller verfügbaren Adressen, falls die Adressvalidierung deaktiviert ist.

Informationen zur Validierung von Adressen finden Sie unter [Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert](#) (auf Seite 302).

HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen die Adressvalidierung aktiviert ist und die verfügbaren Adressen nicht validiert sind, werden in der Auswahlliste keine Adressen angezeigt.

- 5 Wählen Sie den Adresstyp in der Auswahlliste "Adresstyp".

Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik".

HINWEIS: Dieses Feld ist erforderlich.

- 6 Wird die Adresse für Rechnungen verwendet, können Sie bei Firmen, Händlern oder Partnern auf die Option "Rechnungsstellung" klicken. Wird die Adresse für Lieferungen verwendet, klicken Sie auf die Option "Versand".

Oracle CRM On Demand kopiert die Adressinformationen in den Rechnungsstellungs- bzw. Versandabschnitt.

- 7 Bei Personen können Sie auf "Primär" klicken, wenn es sich um eine primäre Adresse handelt.
- 8 Speichern Sie den Datensatz.

Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert

Oracle CRM On Demand ändert den Validierungsstatus eines Datensatzes von "Nicht validiert" in "Validiert", falls das Feld "Validierungsdatum" auf der Seite für Adressdetails eingerichtet ist. In der Regel verwenden Kunden eigene, in Bezug auf Oracle CRM On Demand externe Methoden, um zu ermitteln, ob Adressen gültig sind, und kennzeichnen diese in Oracle CRM On Demand als validiert, indem sie das Feld "Validierungsdatum" festlegen.

Wenn für ein Unternehmen die Adressvalidierung eingerichtet ist, werden nur die als validiert gekennzeichneten Adressen angezeigt oder zu Listen in Firmen- und Personendatensätzen hinzugefügt. Neue Adressen können nicht zu Firmen oder Personen hinzugefügt werden. Sie können sie jedoch der "Adress-Homepage" hinzufügen.

Hinweis zu Beginn. Für das Kennzeichnen von Adressdatensätzen als validiert benötigen Sie die Berechtigung "Gemeinsame Adressen validieren". Im Unternehmensprofil müssen beide Optionen, "Gemeinsame Adressen aktivieren" und "Gemeinsame Adressen validieren", gewählt sein, um die Adressvalidierung für ein Unternehmen einzurichten.

So kennzeichnen Sie gemeinsame Adressen als validiert

- 1 Klicken Sie auf der Seite für Adressdetails auf "Bearbeiten".
- 2 Navigieren Sie zum Abschnitt "Schlüsselinformationen Adresse", und legen Sie mithilfe der Auswahlhilfe das Feld "Validierungsdatum" fest.

HINWEIS: Sie können ein validiertes Datum nicht auf ein künftiges Datum setzen.

- 3 Speichern Sie den Adressdatensatz.

Oracle CRM On Demand ändert den Validierungsstatus des Adressdatensatzes von "Nicht validiert" in "Validiert".

HINWEIS: Das Feld "Validierungsstatus" wird im Adressdatensatz nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.

Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen

Personen in der Pharmaindustrie oder medizinischen Branche in den USA verwenden eine DEA-Nummer (Drug Enforcement Administration), um von den Herstellern kontrollierte Substanzen zu empfangen. Beispiel: Ein Arzt ist möglicherweise in verschiedenen Krankenhäusern tätig und benötigt für jeden Standort eine andere DEA-Nummer, um an jedem Standort kontrollierte Substanzen oder Arzneimittel zu erhalten. Führen Sie die folgende Prozedur durch, um DEA-Nummern zu einem Personenadressendatensatz hinzuzufügen.

Hinweis zu Beginn. Die DEA-Felder sind auf einer Personenadresseseite nicht standardmäßig verfügbar. Ihr Unternehmensadministrator muss die Seite für Personenadressdetails anpassen und Ihnen die Berechtigung erteilen, damit Sie die DEA-Information zu einer Personenadresse hinzufügen können.

Informationen zu DEA-Nummern

Eine DEA-Nummer ist eine Reihe von Buchstaben und Zahlen, die einem Gesundheitsdienstleister (z.B. Arzt, Zahnarzt, Tierarzt) zugeordnet werden und dem Arzt das Ausstellen von Rezepten für kontrollierte Substanzen ermöglichen. Mithilfe der DEA-Nummer werden die kontrollierten Substanzen verfolgt. Sie wird jedoch in der Pharmaindustrie und im Gesundheitswesen als eine allgemeine Rezeptnummer verwendet, d.h., sie wird von allen Personen, die Medikamente verschreiben dürfen, als eine eindeutige Kennzeichnung verwendet. Eine gültige DEA-Nummer besteht aus zwei Buchstaben, sechs Zahlen und einer Kontrollziffer. Der erste Buchstabe ist ein Code, der den Typ des Registranten angibt. Der zweite Buchstabe ist der erste Buchstabe des Nachnamens des Registranten. Die siebte Ziffer der sieben nachfolgenden Ziffern ist eine Kontrollsumme, die folgendermaßen berechnet wird:

- Die erste, dritte und fünfte Ziffer werden addiert. Die Summe wird "SUM135" genannt.
- Die zweite, vierte und sechste Ziffer werden addiert. Die Summe wird mit 2 multipliziert. Die Summe wird "DoubleSUM246" genannt.
- "SUM135" und "DoubleSum246" werden addiert. Das Ergebnis wird CHECK genannt.
- Die Ziffer ganz rechts in CHECK wird als die Prüfziffer in der DEA-Nummer verwendet.

Beispiel: Die DEA-Zeichenfolge XY1234563 erfüllt die Anforderungen folgendermaßen:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

Die letzte Ziffer ist 3.

Der Registrantentyp (der erste Buchstabe der DEA-Nummer) kann Folgendes sein:

- A - Veraltet (Kann von älteren Entitäten verwendet werden.)
- B - Krankenhaus/Klinik
- C - Gesundheitsdienstleister
- D - Ausbildungseinrichtung
- E - Hersteller
- F - Verteiler
- G - Forscher
- H - Analyselabor
- J - Importeur
- K - Exporteur
- L - Reverse-Distributor
- M - Medizinische Fachkraft
- N - Militärisches Personal
- P - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- R - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln

- S - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- T - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- U - Programm zur Behandlung mit Betäubungsmitteln
- X - Suboxone-/Subutex-Verschreibungsprogramm

So fügen Sie DEA-Informationen zu einer Personenadresse hinzu

- 1 Navigieren Sie auf der Seite für Personendetails zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.
- 2 Wählen Sie in der Liste der Adressen im Menü auf Datensatzebene die Option "Bearbeiten" (falls die Funktion für gemeinsame Adressen konfiguriert ist) oder die Option "Beziehung bearbeiten" (falls die Funktion für gemeinsame Adressen nicht konfiguriert ist und Sie über die Zugriffsberechtigung für die übergeordneten Adressdatensätze verfügen).
- 3 Füllen Sie die DEA-Felder wie in der folgenden Tabelle beschrieben aus, und speichern Sie den Datensatz für die Personenadresse.

DEA-Feld	Beschreibung
DEA-Nummer	Eine gültige DEA-Nummer.
DEA-Ausstellungsdatum	Das Datum, an dem die DEA-Nummer von der Bundesregierung der USA ausgestellt wurde. Geben Sie das Datum mithilfe der Auswahlhilfe an.
DEA-Enddatum	Das Datum, an dem die DEA-Nummer nicht mehr aktiv oder gültig ist. Geben Sie das Datum mithilfe der Auswahlhilfe an. Dieses Feld zeigt standardmäßig das DEA-Erstellungsdatum plus drei Jahre an.
DEA-Aktiv-Flag	Schreibgeschütztes Feld. Oracle CRM On Demand legt fest, ob die DEA-Nummer aktiv oder inaktiv ist. Oracle CRM On Demand verwendet das DEA-Ausstellungsdatum, das DEA-Enddatum und das aktuelle Datum, um den Status festzulegen.
Akzeptable Zeitpläne	Ein langes Textfeld, in dem Sie durch Kommata getrennte Werte für akzeptable Zeitpläne eingeben können, z.B. Zeitplan 1, Zeitplan 2, Zeitplan 3 und so weiter. HINWEIS: Dieses Feld hat keine Auswirkung auf Verarbeitungsvorgänge in Oracle CRM On Demand.

Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

Um neue, nicht gemeinsam verwendete Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen zu erstellen, vervollständigen Sie die Felder im Abschnitt "Adressen" auf der Seite für Datensatzdetails.

Hinweis zu Beginn. Die adressbezogenen Informationen werden nicht standardmäßig auf den Seiten für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails angezeigt. Um die Anzeige dieser Informationen zu ermöglichen, muss Ihr Unternehmensadministrator Ihnen den Zugriff auf adressbezogene Informationen für Ihre Rolle gewähren. Anschließend müssen die adressbezogenen Informationen von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator dem Layout Ihrer Detailseite für den Datensatz hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Anpassen Ihrer Detailseitenlayouts finden Sie unter [Ändern des Layouts Ihrer Detailseite](#) (siehe "[Ändern des Layouts der Detailseite](#)" auf Seite 757).

Um einen neuen, nicht gemeinsam verwendeten Adressdatensatz in einem Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatz zu erstellen, muss in Ihrem Unternehmensprofil die Option "Gemeinsame Adressen aktivieren" deaktiviert sein.

So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf einer Seite für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdetails zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie auf "Neu", um eine neue, nicht gemeinsam verwendete Adresse hinzuzufügen.
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Adresse bearbeiten" das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Felder für den Datensatz aus.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter [Informationen zur Länder- und Adresszuordnung](#).

- 4 Speichern Sie die Adresse im Abschnitt "Adressen".

So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete Rechnungs- oder Versandadressen in Firmen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Firmen-, Händler- oder Partnerdetailseite unter "Zusätzliche Informationen" zum Rechnungs- oder Versandabschnitt.
- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oben rechts, um die nicht gemeinsam verwendeten Adressfelder für Rechnungsstellung oder Versand zu bearbeiten.
- 3 Wählen Sie das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Rechnungs- oder Versandadressfelder für den Datensatz aus.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter [Informationen zur Länder- und Adresszuordnung](#).

4 Speichern Sie die Versand- oder Rechnungsadresse.

Die Versand- oder Rechnungsadresse ist im adressbezogenen Informationsabschnitt für den Datensatz aufgelistet, und die Rechnungs- oder Versandoption ist entsprechend gewählt.

So erstellen Sie neue, nicht gemeinsam verwendete, primäre Adressen in Personendatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Seite für Personendetails unter "Zusätzliche Informationen" zum Abschnitt "Person".
- 2 Klicken Sie auf das Bearbeitungssymbol oben rechts, um die nicht gemeinsam verwendeten Adressfelder für Personen zu bearbeiten.
- 3 Wählen Sie das zutreffende Land für die Adresse in der Auswahlliste für Länder, und füllen Sie die restlichen Personenadressfelder für den Datensatz aus.

HINWEIS: Oracle CRM On Demand passt die Adressfelder entsprechend den Richtlinien des Landes für Adressen an. Weitere Informationen zu den Konventionen für die Zuordnung von Adressen finden Sie unter [Informationen zur Länder- und Adresszuordnung](#).

4 Speichern Sie die Personenadresse.

Die Personenadresse ist im adressbezogenen Informationsabschnitt für den Datensatz aufgelistet, und die Option "Primär" ist gewählt.

Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

Um einen Adressdatensatz aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen zu entfernen, führen Sie Folgendes aus.

So entfernen Sie Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen

- 1 Navigieren Sie auf der Detailseite für den Datensatz zum Abschnitt "Adressen", falls dieser Abschnitt für den Datensatz konfiguriert ist.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Adressen" im Menü auf Datensatzebene auf die Option "Entfernen" für den Adressdatensatz.

Wenn die Adresse gemeinsam verwendet wird, entfernt Oracle CRM On Demand die Adresse aus der Detailseite für den Datensatz, d.h., die Verknüpfung zwischen der Adresse und dem übergeordneten Datensatz wird aufgehoben. Der Adressdatensatz wird jedoch nicht gelöscht und ist weiterhin vorhanden. Informationen zum Löschen gemeinsamer Adressen finden Sie unter [Löschen gemeinsamer Adressen](#) (auf Seite 307).

Wenn die Adresse nicht gemeinsam verwendet wird, entfernt Oracle CRM On Demand die Adresse aus der Detailseite für den Datensatz.

Löschen gemeinsamer Adressen

Beim Löschen eines übergeordneten, gemeinsamen Adressdatensatzes entfernt Oracle CRM On Demand alle denormalisierten Felder des verknüpften Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensatzes.

Beispiel für das Entfernen denormalisierter Felder beim Löschen gemeinsamer Adressen

Im folgenden Beispiel lautet die übergeordnete, gemeinsame Adresse "550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA". Sie wird von zwei Firmen und acht Personen gemeinsam verwendet. Die eine Firma listet sie als die Rechnungsadresse auf, und die andere Firma listet sie als die Versandadresse auf. Fünf der acht Personen verwenden diese Adresse als ihre primäre Adresse. Wenn die gemeinsame Adresse gelöscht wird, führt Oracle CRM On Demand Folgendes aus:

- Die Verknüpfungen mit den Firmen und Personen werden gelöscht.
- Die Rechnungsadresseninformation wird aus dem Firmendatensatz gelöscht, in dem sie als eine Rechnungsadresse aufgelistet war.
- Die Versandadresseninformation wird aus dem Firmendatensatz gelöscht, in dem sie als eine Versandadresse aufgelistet war.
- Die Personenadresseninformation wird aus den fünf Personendatensätzen gelöscht, in denen sie als eine primäre Adresse aufgelistet war.

Überlegungen für das Wiederherstellen gelöschter, gemeinsamer Adressen

Wenn Sie eine gelöschte Adresse wiederherstellen, müssen Sie die Rechnungsstellungs- und Liefereinstellungen aktualisieren. Wenn Oracle CRM On Demand den Adressdatensatz wiederherstellt, werden die Adresseinstellungen nicht auf die ursprünglichen Werte zurückgesetzt. Sie müssen diese Werte erneut anpassen, damit keine fehlerhaften Daten erstellt werden. Bedenken Sie zum Beispiel Folgendes:

- Gemeinsame Adresse 1 für Firma 1 ist als Rechnungsadresse gekennzeichnet, und Sie löschen Gemeinsame Adresse 1.
Oracle CRM On Demand löscht die Rechnungsadressfelder für Firma 1.
- Daraufhin ordnen Sie eine neue Gemeinsame Adresse 2 als Rechnungsadresse zu.
Oracle CRM On Demand füllt die Rechnungsadressfelder für Firma 1 mit denen von Gemeinsamer Adresse 2 auf.
- Sie stellen Adresse 1 aus der Liste der gelöschten Elemente wieder her.
Oracle CRM On Demand stellt Adresse 1 in der Liste der Adressen wieder her und ordnet diese gemeinsame Adresse erneut der Firma 1 zu, stellt die ursprüngliche Option für die Rechnungsstellung jedoch nicht wieder her.
Adresse 2 und Adresse 1 werden in der Liste der Adressen mit einer Zuordnung zu Firma 1 angezeigt. Adresse 2 bleibt als Rechnungsadresse erhalten, und die entsprechenden Felder sind für die Firma denormalisiert, bis Sie die Rechnungsstellung wieder manuell auf Adresse 1 festlegen.

HINWEIS: Ein Firmen-, Händler- oder Partnerdatensatz kann nicht mehr als eine Rechnungs- oder Versandadresse enthalten. Daher müssen Sie in diesem Fall, wenn eine Adresse wiederhergestellt wird, die

Rechnungsstellungs- und Versandoptionen erneut anpassen. Das gilt auch für die Option "Primär" für wiederhergestellte Personenadressen.

Weitere allgemeine Informationen zum Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124).

So löschen Sie gemeinsame Adressen

- 1 Navigieren Sie zur Listenseite für gemeinsame Adressen.
- 2 Klicken Sie im Menü auf Datensatzebene für die gemeinsame Adresse auf "Löschen".
- 3 Klicken Sie im Bestätigungsfenster auf "OK".

Adressfelder

Verwenden Sie die Seite "Adresse bearbeiten", um eine Adresse zu hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Adresse zu aktualisieren. Die Seite "Adresse bearbeiten" zeigt alle Felder an, die für eine Adresse verfügbar sind.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Adresse	
Adressenname	Der Name des Adressdatensatzes. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt. Er muss eindeutig sein und ist standardmäßig erforderlich.
Validiertes Datum	(Optional) Das Datum, an dem die Adressinformationen von einer externen Quelle validiert wurden. Verwenden Sie die Auswahlhilfe, um das Datum anzugeben oder zu aktualisieren. Dieses Datum ist nur dann relevant, wenn die Adressvalidierung verwendet wird. Anderenfalls wird es ignoriert.

Feld	Beschreibung
Adresstyp	<p>Dieses Auswahllistenfeld gibt den Adresstyp an. Die folgenden Adresstypen sind standardmäßig verfügbar: "Wohnsitz", "Büro", "Adresse (Urlaub, privat)", "Sonstige", "Fantasieadresse", "Privat", "Postanschrift", "Krankenhaus" und "Klinik". (Erforderlich.)</p> <p>HINWEIS: Dieses Auswahllistenfeld ist nicht verfügbar, wenn Sie einen neuen Adressdatensatz mithilfe der Seite "Adresse bearbeiten" erstellen. Es ist nur dann verfügbar, wenn Sie einen gespeicherten Adressdatensatz bearbeiten. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Erstellen von neuen, gemeinsamen Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen (siehe "Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen" auf Seite 298) und Festlegen des Adresstyps für nicht gemeinsam verwendete Adressen mithilfe von "Beziehung bearbeiten".</p>
Adressinformationen	
Land	<p>Das im Adressdatensatz verwendete Land oder Gebiet. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um ein Land bzw. Gebiet für Ihre Adresse zu wählen.</p> <p>HINWEIS: Die Adressinformationfelder stimmen mit den länderspezifischen Postvorschriften überein. Beispiel: In den Adressfeldern für die USA werden andere Postleitzahlen verwendet als in den Adressfeldern für viele andere Länder. Die folgenden Adressinformationfelder (Adresse 1 und Adresse 2) werden angezeigt, wenn das Feld "Land" nicht gewählt ist. Weitere Informationen zu Postvorschriften finden Sie unter Informationen zur Länder- und Adresszuordnung.</p>
Address1	<p>1. Adresszeile. Normalerweise enthält dieses Feld den Straßennamen, z.B. "Hauptstraße 10". Es ist auf 200 Zeichen begrenzt. Dieses Feld wird entsprechend der länderspezifischen Konvention für Straßennummern konvertiert (z.B. Zahl und Straße für Kanada oder die USA). Die Konvertierung basiert auf dem Feld "Land".</p>
Address2	<p>2. Adresszeile. In diesem Feld werden alle zusätzlichen Straßenadressendetails bearbeitet. Es ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p>
Address3	<p>3. Adresszeile. In diesem Feld werden alle zusätzlichen Straßenadressendetails bearbeitet. Es ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld ist im Standardlayout der Seite "Adresse bearbeiten" oder der Detailseite nicht vorhanden, wenn kein Land gewählt wurde.</p>
Stadt	<p>Die Stadt im Adressdatensatz.</p>
Region	<p>Die im Adressdatensatz verwendete Region oder das verwendete Gebiet, z.B. New Brunswick.</p> <p>HINWEIS: Oracle CRM On Demand ändert dieses Feld in "Bundesland", wenn das gewählte Land Bundesländer umfasst (z.B. Indien oder USA).</p>
PLZ	<p>Die Postleitzahl, z.B. "M1C 3J6", oder für Adressen in den USA "19050".</p>
Beschreibung	<p>Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt.</p>

Feld	Beschreibung
Kommentare	Das Feld ist auf 1999 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.
Validierungsstatus	Gibt an, ob die Adresse validiert wurde. Die Berechnung erfolgt aufgrund des Feldes "Validierungsdatum". HINWEIS: Dieses Feld wird nicht standardmäßig angezeigt. Es muss vom Unternehmensadministrator eingerichtet werden.

Verwandte Themen

Zusätzliche Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Adressen](#)
- [Arbeiten mit der Adress-Homepage](#) (auf Seite 295)
- [Verwalten von Adressen](#) (auf Seite 297)

5 Geschäftsplanung

In diesem Abschnitt werden die in Oracle CRM On Demand verfügbaren Geschäftsplanungsfunktionen vorgestellt.

Info zur Geschäftsplanung

Oracle CRM On Demand unterstützt die Verwaltung von Firmen und Personen. Diese Verwaltung umfasst die Bearbeitung der Profile der Firma und zugehöriger Kontakte, der Firmen- und Personenbeziehungen sowie die Erstellung eines allgemeinen Plans zur effektiven Zuweisung von Finanzen und Ressourcen, die einer Firma zugeordnet sind.

Wenn Vertriebs- und Marketing-Teams von einer produktorientierten Strategie auf eine firmenbasierte (oder kundenbasierte) Vertriebsstrategie umstellen, werden Key Account-Vertrieb und strategische Geschäftsplanung zu kritischen Erfolgsfaktoren. Vertriebs- und Marketing-Teams definieren Folgendes:

- Potenzielle Verkaufsprojekte für das Unternehmen
- Strategische Ziele
- Listen mit definierten Aktivitäten, um diese Ziele zu erreichen und Verkaufsprojekte zu realisieren
- Strategische Ziele für eine gesamte Firma
- Materielle Ziele mit der entsprechenden Definition des potenziellen Verkaufsprojekts

Oracle CRM On Demand unterstützt Verkaufsstrategien und -prozesse zum Verwalten Ihrer Key Accounts, mit denen Ihre Firmenteams Folgendes erstellen und verwalten können:

- Geschäfts- und Verpflichtungspläne
- Zugehörige Zielsetzungen
- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

HINWEIS: Die Funktionen "Geschäftsplan", "Zielsetzung", "Planfirma", "Planperson" und "Planverkaufsprojekt" wurden im Kontext von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition entwickelt. Alle Oracle CRM On Demand-Kunden können diese Funktionen jedoch nutzen. Ihr Unternehmensadministrator kann diese Funktionen für Sie aktivieren.

Szenarios für die Geschäftsplanung

Die folgenden Abschnitte enthalten Beispiele für die Verwendung der Oracle CRM On Demand-Geschäftsplanungsfunktion. Je nach Ihrem Geschäftsmodell können Sie diese Funktion auch anders einsetzen.

- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (auf Seite 312) (firmenzentriert)

- [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten](#) (auf Seite 313) (firmenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen](#) (auf Seite 314) (personenzentriert)
- [Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte](#) (auf Seite 315) (produktzentriert)

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für die Verwaltung von Plänen für einzelne Firmen verantwortlich. Der Firmenmanager verwendet ausgereifte Funktionen, um große und komplexe Firmen (z.B. ein multinationales Unternehmen) im Vergleich zu einer einfachen Firma (z.B. ein Unternehmen mit Home Office) zu verwalten. Eine solche Firma verfügt über mehrere Pläne für verschiedene Perioden oder innerhalb derselben Periode für verschiedene Firmenmanager. Ein allgemeiner Firmenmanager kann beispielsweise andere Pläne haben als ein Firmenmanager für Spezialprodukte.

Der Firmenmanager führt die folgenden Aufgaben aus, um die Pläne für eine Firma zu verwalten:

- 1** Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise enthält ein Plan für einen großen Kunden untergeordnete Pläne für verschiedene Betriebseinheiten, Gebiete usw. Alle Pläne werden jedoch als eine Firma verwaltet. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316).
- 2** Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3** Der Firmenmanager gibt weitere Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322).
- 4** Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 255).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario, das eine Abwandlung des [Szenarios zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (siehe "[Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#)" auf Seite 312) ist, führt ein Firmenmanager oder Vertriebsleiter die Geschäftsplanung für Firmengruppen durch. Beispiele für diese Firmengruppen sind das gesamte Gebiet eines Firmenmanagers, ein *Brick* (eine Sammlung von Firmen und Personen, in der Regel im selben geografischen Gebiet), eine größere Region, ein Marktkanal oder -segment oder eine Gruppe kleinerer Firmen, die keine individuellen Pläne benötigen. Normalerweise führen die Benutzer, die das [Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma](#) (auf Seite 312) durchführen, auch dieses Szenario durch.

Der Firmenmanager oder Vertriebsleiter führt die folgenden Aufgaben aus, um Pläne für die Firmengruppe oder das Gebiet zu verwalten:

- 1 Vor der Planungsperiode erstellt der Firmenmanager einen Geschäftsplan für jede Firma. Der Plan legt die quantitativen und qualitativen Ziele auf höchster Ebene für die Firma für die zugeordnete Periode fest. In der Regel sind ein Jahresplan und untergeordnete Quartalspläne verfügbar, insbesondere für wichtige Firmen. Die Hauptkennzahl für den Geschäftsplan ist der Umsatz. Normalerweise gibt es immer untergeordnete Quartalspläne und möglicherweise untergeordnete Monatspläne für die untergeordnete Planung. Bestimmte Felder, wie z.B. "Personen", enthalten möglicherweise keinen Wert. Pläne können auf mehreren Ebenen der Hierarchie vorhanden sein, wie z.B. Gebiet, Region, Land, die durch rekursive Beziehungen im Datensatztyp "Geschäftsplan" erstellt werden können. Der Firmenmanager erstellt zunächst den Plan der höchsten Ebene, sodass andere Mitarbeiter die untergeordneten Pläne in der Hierarchie erstellen können. Informationen zum Einrichten eines Geschäftsplans finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316).
- 2 Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Firmenmanager gibt die Details des Geschäftsplans an, d.h. die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden. Eine Zielsetzung könnte z.B. darin bestehen, eine bestimmte Anzahl an Vertriebsanrufen zu tätigen. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten einer Zielsetzung finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen und Folgeaktivitäten erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Plänen für Personen verantwortlich, unabhängig von der Beziehung der Person zu einer Firma. Beispiel: Die Person ist ein wichtiger Meinungsführer, ein Berater oder ein Wissenschaftler, dessen Einfluss über die zugeordneten Firmen hinausgeht.

Der Firmenmanager oder die Kontaktperson der Firma führt die folgenden Aufgaben aus, um den Plan für eine Person zu verwalten:

- 1** Der Firmenmanager erstellt im Vorfeld des Planungszeitraums für jede Person einen Geschäftsplan. In diesem Plan werden für den zugeordneten Zeitraum die Ziele auf höchster Ebene für die Person festgelegt. Ein Jahresplan und normalerweise untergeordnete Vierteljahrespläne sind verfügbar, insbesondere für wichtige Personen.

Zielbezogene Felder sind wahrscheinlich eher qualitative Ziele als Umsatzziele. Es ist unwahrscheinlich, dass es irgendeine Art von Hierarchie gibt, ähnlich wie bei Firmenplänen, die mit der gesamten Firma, Betriebseinheiten usw. übereinstimmen. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316).
- 2** Im Genehmigungsprozess für den Geschäftsplan ändert der Firmenmanager den Status des Plans von "Entwurf" in "Weitergeleitet". Andere Mitarbeiter prüfen und bearbeiten den Plan. Der Firmenmanager genehmigt den Plan und ändert dabei den Status in "Endgültig genehmigt". Am Ende der Planungsperiode kann der Firmenmanager den Status in "Abgelaufen" ändern, um die Anzahl aktiver Pläne zu verringern.
- 3** Der Firmenmanager gibt die Zielsetzungen an. Zielsetzungen sind Ziele auf einer untergeordneten Ebene des Plans. Beispiel: Eine Zielsetzung kann sein, eine bestimmte Anzahl wissenschaftlicher Präsentationen abzuhalten. Der Firmenmanager kann einem Geschäftsplan oder einer Zielsetzung bestimmte Aktivitäten und Verkaufsprojekte zuordnen. Informationen zum Einrichten von Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322).
- 4** Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben (z.B. ein Verkaufsprojekt, um einen Vortrag oder einen Forschungsvortrag zu halten), greift der Firmenmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 255).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmenmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die einer Person und zugehörigen Firmen explizit zugeordnet sind, anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Personen gelten

- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte

Dieses Szenario enthält ein Beispiel für die Verwendung der Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand. Sie können die Geschäftsplanungsfunktion von Oracle CRM On Demand je nach Ihrem Geschäftsmodell unterschiedlich einsetzen.

In diesem Szenario ist ein Firmenmanager für das Verwalten von Geschäftsplänen verantwortlich, deren Schwerpunkt auf Plänen, Zielsetzungen und Produkten liegt. Die Pläne können auf eine breite Gruppe von Firmen angewendet werden. Beispiel: Für eine strategische Produkteinführung erstellt das leitende Verkaufs- oder Marketingmanagement Geschäftspläne und Zielsetzungen, die auf alle Firmen angewendet werden (oder auf eine entsprechende untergeordnete Gruppe von Firmen), unabhängig von den Details in den einzelnen Firmenplänen.

Das leitende Verkaufsmanagement oder das Marketingmanagement mit Genehmigung des leitenden Verkaufsmanagements führt normalerweise zum Verwalten des Plans die folgenden Aufgaben aus. Wie der Plan verwaltet wird, hängt davon ab, wie das Unternehmen die Zugriffssteuerungen festlegt.

- 1 Zu Beginn der jährlichen und vierteljährlichen Planungszeiträume erstellt der Marketingmanager die Geschäftspläne für einige Produktmarketinginitiativen. Das Marketingunternehmen kann ein separates System für eine umfassende, produktbezogene Geschäftsplanung haben. In diesem Szenario dient es jedoch Initiativen mit hoher Priorität, die die besondere Aufmerksamkeit des Verkaufsteams erfordern. Mit Geschäftsplänen werden quantitative und qualitative Ziele auf höchster Ebene während des zugeordneten Zeitraums erstellt. Es kann einen Jahresplan und untergeordnete Vierteljahrespläne geben. Die Hauptmetriken für die Geschäftspläne beinhalten normalerweise den Umsatz. Informationen zum Einrichten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316).
- 2 Der Marketingmanager kann den Status der Geschäftspläne von "Entwurf" in "Weitergeleitet" ändern. Die zuständigen Manager prüfen, bearbeiten und genehmigen Pläne, indem sie den Status in "Endgültig genehmigt" ändern. Am Ende des Planungszeitraums ändert der Marketingmanager den Status des Plans in "Abgelaufen", um die Anzahl inaktiver Pläne zu verringern.
- 3 Der Marketingmanager fügt dem Plan zusätzliche Details hinzu, nämlich die Zielsetzungen. Zielsetzungen sind Ziele, die sich auf einer untergeordneten Ebene im Plan befinden, z.B. Aktivieren der Musterabgabe oder Durchführen von Aktivitäten, wie bestimmte Anrufe tätigen, Besuche usw. Der Marketingmanager kann die Aktivitäten dem Geschäftsplan oder den Zielsetzungen zuordnen. Informationen zum Einrichten von Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322).
- 4 Der Marketingmanager wendet den Plan oder die Zielsetzung auf eine Gruppe von Firmen an. Der Plan kann auf alle Firmen oder auf eine untergeordnete Gruppe von Firmen angewendet werden, die für ein bestimmtes Produkt wichtig sind. Der Marketingmanager hängt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung an die jeweils entsprechende Firma an. Der Firmenmanager führt den Geschäftsplan oder die Zielsetzung aus und bewertet diese.
- 5 Wenn sich Verkaufsprojekte ergeben, greift der Firmen- oder Marketingmanager auf die Verkaufsprojekte zu und ordnet sie dem Plan oder der Zielsetzung zu. Informationen zum Einrichten von Verkaufsprojekten finden Sie unter [Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 255).

Beim Ausführen der Planungsaktivitäten kann der Firmen- oder Marketingmanager Folgendes tun:

- Pläne, Zielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten, die explizit einer Firma zugeordnet sind, sowie alle zugehörigen Firmenpersonen anzeigen
- Alle Zielsetzungen anzeigen, die für alle Firmen gelten
- Vorhandene Aktivitäten laufend prüfen sowie Folgeaktivitäten und Verkaufsprojekte erstellen

Geschäftspläne

Verwenden Sie die Seiten "Geschäftsplan", um Geschäftspläne für Firmen, Personen oder Produkte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Mit einem *Geschäftsplan* können Vertriebsorganisationen strategische Ziele (z.B. Umsatzziele) und Aktionspläne zum Erreichen dieser Ziele in Form von Zielsetzungen, Aktivitäten und Verkaufsprojekten festlegen.

Sie haben verschiedene Möglichkeiten zum Verwenden von Geschäftsplänen, um unternehmensspezifische Planungsprozesse zu implementieren. Sie können beispielsweise Pläne für einzelne Firmen (z.B. auf Hauptsitz- oder Gebietsebene) oder für eine Reihe von Firmen (z.B. alle Firmen im Gebiet eines Vertriebsmitarbeiters) erstellen. Sie können Pläne für Personen unabhängig von ihrer Firmenzugehörigkeit erstellen. Dies bietet sich beim Verwalten von Beziehungen mit wichtigen Meinungsbildnern an, deren Einfluss auf eine Branche oder einen Bereich sich über ihre eigene Firmenzugehörigkeit hinaus erstreckt (z.B. ein einflussreicher Medizinforscher). Sie können Pläne für Produkte erstellen, etwa um die Einführung eines neuen Produkts zu planen, das an mehrere Firmen verkauft wird. Für alle diese Geschäftsplantypen kann der Planungshorizont kurz oder lang sein. Der Geschäftsplantyp basiert auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale und Jahre.

Benutzer können Hierarchien von Geschäftsplänen erstellen. Ein bestimmter Geschäftsplan kann mehrere untergeordnete Pläne haben. Darüber hinaus kann ein bestimmter Plan zugeordnete Zielsetzungen enthalten (weitere Informationen über Zielsetzungen finden Sie unter [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322)). Ein Geschäftsplan legt übergeordnete strategische Ziele fest, wie z.B. ein Umsatzziel. Eine Zielsetzung legt jedoch ein taktisches Ziel fest, wie etwa die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis.

Mit Geschäftsplänen können Sie Customer Relationship Management während des Unternehmensplanungs-Lebenszyklus mit Unternehmensplanungsaufgaben, Workflows und Projektleistungen integrieren. Durch die Unterstützung der Erstellung und Verwaltung von Firmenplänen unterstützt ein Geschäftsplan den Verkauf an Firmen und die Verwaltung von Verkäufen. Ein Geschäftsplan besteht aus einigen allgemeinen Planinformationen und beinhaltet zugehörige Planzielsetzungen, Verkaufsprojekte und Aktivitäten. Diese Planinformationen beziehen sich auch auf Firmen, da ein Geschäftsplan für eine Firma, z.B. eine übergeordnete Firma in einer Firmengruppe, erstellt und auf eine Reihe anderer Firmen in einer Gruppe angewendet werden kann.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Geschäftsplaninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Geschäftsplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, wenn Sie Geschäftspläne für die benutzerdefinierten Objekte 04 und höher bereitstellen möchten.

Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage

Die Geschäftsplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsplänen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Geschäftsplan-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Geschäftsplans

Sie können einen neuen Geschäftsplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftspläne" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 320).

Arbeiten mit Geschäftsplanlisten

Im Abschnitt mit den Geschäftsplanlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Geschäftspläne beschrieben.

Geschäftsplanliste	Filter
Alle Unternehmensplanungen	Alle Geschäftspläne, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für den Geschäftsplan ist.
Zuletzt geänderte Geschäftspläne	Alle Geschäftspläne mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Geschäftspläne

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Geschäftspläne" werden die Geschäftspläne angezeigt, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsplan-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Geschäftspläne
- Zuletzt geänderte Geschäftspläne
- Meine zuletzt erstellten Geschäftspläne
- Meine zuletzt geänderten Geschäftspläne
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Geschäftsplan-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der "Geschäftsplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Geschäftsplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316)
- [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 320)
- [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 318)

Verwalten von Geschäftsplänen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen](#) (auf Seite 319)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)

- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Geschäftsplanseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage](#) (auf Seite 317)
- [Felder für Geschäftspläne](#) (auf Seite 320)

Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen

Sie können weitere Datensätze mit dem Geschäftsplan verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Geschäftsplandatensatz hinzufügen:

- Planfirmen
- Planpersonen
- Geschäftspläne
- Zielsetzungen

- Planverkaufsprojekte
- Aktivitäten

HINWEIS: Ein bestimmter Geschäftsplan kann sich auf mehrere Elemente aller der oben genannten Entitäten beziehen. Die Entitäten, denen der Begriff *Plan* voransteht, sind spezielle Entitäten, die n:n-Beziehungen ermöglichen. Ein Geschäftsplan, eine Zielsetzung oder eine Aktivität kann sich nur auf einen übergeordneten Geschäftsplan beziehen. Eine Planfirma, eine Planperson oder ein Planverkaufsprojekt ermöglicht jedoch mehrere übergeordnete Geschäftspläne. Dies bietet die erforderliche Flexibilität, um diese Entitäten mit Geschäftsplänen zu verknüpfen.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

So verknüpfen Sie Datensätze mit einem Geschäftsplan

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Geschäftsplandetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Geschäftspläne auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Felder für Geschäftspläne

Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne können Sie einen Geschäftsplan hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Geschäftsplan aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftspläne werden sämtliche Felder für einen Geschäftsplan angezeigt.

TIPP: Sie können Geschäftspläne auch auf der Listenseite für Geschäftspläne und auf der Seite mit Geschäftsplandetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Geschäftsplanfeldern.

Feld	Beschreibung
Plan - Schlüsselinformationen	
Planname	Der Name des Geschäftsplans. (Erforderlich.)
Periode	<p>Gibt die Periode an, in der der Geschäftsplan abgeschlossen werden soll. Ein Planungszeitraum folgt der Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens, wie von Ihrem Unternehmensadministrator festgelegt.</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über Geschäftskalender.</p> <p>HINWEIS: Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.</p>
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
Typ	Der Geschäftsplantyp. Wählen Sie den entsprechenden Geschäftsplantyp aus der Dropdown-Liste. Beispiele für Plantypen: Firma, Lokal, Regional, National, Marktsegment, Verpflichtung oder Marke. (Erforderlich.)
Status	Der Geschäftsplanstatus. Wählen Sie den aktuellen Status des Geschäftsplans aus der Dropdown-Liste. Beispiele für den Planstatus: Entwurf, Vorgelegt, Endgültig genehmigt, Aktuell, Abgelaufen, Zukunft, Zurückgestellt. (Erforderlich.)
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Geschäftsplandatensatz.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Beschreibung	Die Beschreibung des Geschäftsplans.
Produktname	Der Name des Produkts, das diesem Plan zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen.
Planumsatz	Der erwartete Umsatz, der diesem Plan zugeordnet ist.
Währung	Die Währung für alle Geldbeträge in diesem Plan.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Umrechnung von lokalen Umsatzbeträgen in die Währungen, die am jeweiligen Hauptsitz verwendet werden.
Firma	<p>Die dem Geschäftsplan zugeordnete Firma. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Suchen", um eine Firma zu wählen.</p> <p>Dieses Feld kann verwendet werden, wenn eine 1:1-Beziehung zwischen dem Geschäftsplan und einer bestimmten Firma besteht. Wenn dem Geschäftsplan mehrere Firmen zugeordnet sind, verwenden Sie die Schnittmengenentität "Planfirmen", um eine Beziehung herzustellen.</p> <p>HINWEIS: Das Feld "Firma" steht standardmäßig nicht zur Verfügung. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn Sie dieses Feld zur Seite mit den Geschäftsplandetails hinzufügen möchten.</p>
SWOT-Analyse	

Feld	Beschreibung
Stärken	Wettbewerbsstärken im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Schwächen	Wettbewerbschwächen im Hinblick auf die Erreichung dieses Plans. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Verkaufsprojekte	Mögliche geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
Gefahren	Mögliche Gefahren mit negativen Auswirkungen auf geschäftliche Verkaufsprojekte, die diesem Plan zugeordnet sind. (Dieses Feld ist auf 240 Zeichen begrenzt.)
HINWEIS: Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Administrator.	
Verantwortlicher für Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, zu der der Verantwortliche für den Geschäftsplan gehört.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die den Geschäftsplan erstellt hat.
Hauptpartnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für den Geschäftsplan trägt.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Geschäftspläne](#) (auf Seite 316)
- [Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage](#) (auf Seite 317)
- [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 318)

Zielsetzungen

Verwenden Sie die Seiten "Zielsetzung", um Zielsetzungen für einen Geschäftsplan zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Zielsetzung* ist ein taktisches Ziel, das Sie erreichen möchten, um ein übergeordnetes strategisches Ziel in einem Geschäftsplan zu erreichen. In der Regel erstellen Sie eine Zielsetzung, die mit einem Geschäftsplan zusammenhängt. Während ein Geschäftsplan ein allgemeines Jahresumsatzziel für eine Firma festlegen kann, legt eine Zielsetzung ein taktisches Ziel fest, wie z.B. die Durchführung einer Reihe von Vertriebsanrufen oder das Erreichen einer bestimmten Anzahl neuer Rezepte in einer Arztpraxis. Zielsetzungen stellen eine Zwischenstufe für die Planung dar, die zwischen dem Festlegen übergeordneter strategischer Ziele mit Geschäftsplänen und untergeordneter Planung mit Aktivitäten (einzelne Vertriebsbesuche und -anrufe) und Verkaufsprojekten (einzelne Vertriebsgeschäfte) angesiedelt ist.

Eine Zielsetzung muss keinem Geschäftsplan untergeordnet sein. Organisationen können auch entscheiden, Zielsetzungen anders einzusetzen. Wie Geschäftspläne können Sie auch Zielsetzungen auf Firmen, Personen oder Produkte anwenden. Eine bestimmte Zielsetzung kann über mehrere untergeordnete Zielsetzungen verfügen. Sie können Zielsetzungen für kurzfristige oder langfristige Perioden festlegen. Die Perioden basieren auf unternehmensdefinierten Planungsperioden, in der Regel Monate, Quartale oder Jahre. Zielsetzungen sind nicht so flexibel wie Geschäftspläne. Während sich ein Geschäftsplan auf mehrere Firmen und Personen beziehen kann, kann sich eine Zielsetzung nur auf eine Firma und eine Person beziehen. Ebenso kann sich ein Verkaufsprojekt zwar auf mehrere Geschäftspläne beziehen, jedoch nur auf eine Zielsetzung.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zielsetzungsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Zielsetzung" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, wenn Sie Zielsetzungen für die benutzerdefinierten Objekte 04 und höher bereitstellen möchten.

Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage

Die Zielsetzung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zielsetzungsdatensätzen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zielsetzung-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Zielsetzung

Sie können eine neue Zielsetzung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Zielsetzungen](#) (auf Seite 326).

Arbeiten mit Zielsetzungslisten

Im Abschnitt mit den Zielsetzungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zielsetzungen beschrieben.

Zielsetzungsliste	Filter
Alle Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte Zielsetzungen	Alle Zielsetzungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Zielsetzungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zielsetzungen" werden die Zielsetzungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur "Zielsetzung-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zielsetzungen
- Zuletzt geänderte Zielsetzungen
- Meine zuletzt erstellten Zielsetzungen
- Meine zuletzt geänderten Zielsetzungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Zielsetzung-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der "Zielsetzung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zielsetzung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zielsetzung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Zielsetzungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen](#) (auf Seite 325)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)

- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Verwenden von Bewertungsskripten](#) (auf Seite 122)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Zielsetzungsseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage](#) (auf Seite 323)
- [Felder für Zielsetzungen](#) (auf Seite 326)

Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen

Sie können die folgenden Datensätze mit einer Zielsetzung verknüpfen, indem Sie Abschnitte zur Detailseite für den Zielsetzungsdatensatz hinzufügen:

- Zielsetzungen

- Verkaufsprojekte
- Aktivitäten

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

So verknüpfen Sie Datensätze mit einer Zielsetzung

- 1 Klicken Sie auf der Seite mit den Zielsetzungsdetails auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit dem Detaillayout für Zielsetzungen auf die Pfeilschaltflächen, um den Abschnitt für den Datensatz hinzuzufügen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Felder für Zielsetzungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zielsetzungen, um eine Zielsetzung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zielsetzung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zielsetzungen werden alle Felder für eine Zielsetzung angezeigt.

TIPP: Sie können Zielsetzungen auch auf der Seite "Zielsetzungsliste" und der Seite mit den Zielsetzungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Zielsetzungsfelder.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen - Zielsetzungen	
Zielsetzungsname	Der Name der Zielsetzung. (Erforderlich.)
Planname	Der übergeordnete Geschäftsplan, der dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Wählen Sie den Geschäftsplan mit dem Suchsymbol.
Typ	Der allgemeine Zweck der Zielsetzung. Beispiele sind: "Kenntnis", "Ausbildung", "Beziehung", "Neukundenakquisition", "Kundendurchdringung erhöhen", "Produkttest", "Sonderprämie", "Kundenbindung" und "Reaktion Mitbewerber". Wählen Sie den Typ aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Status	Der aktuelle Status der Zielsetzung. Beispiele sind: "Entwurf", "Weitergeleitet", "Endgültig genehmigt", "Aktuell", "Abgelaufen", "Zukunft" und "Zurückgestellt". Wählen Sie den Status aus der Dropdown-Liste. (Erforderlich.)
Firmenname	Die Firma, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Firma zu wählen.

Feld	Beschreibung
Personenname	Die Person, die dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die Person zu wählen.
Produktname	Das Produkt, das dieser Zielsetzung zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das Produkt zu wählen.
Periode	<p>Eine Periode definiert den Zeitraum, in dem eine Zielsetzung abgeschlossen werden soll. Eine Periodenzielsetzung wird durch die Geschäftskalenderdefinition Ihres Unternehmens festgelegt, die der Unternehmensadministrator definiert. (Erforderlich.)</p> <p>Eine Periode kann einem Geschäftsjahr, einem Geschäftsquartal, einem Geschäftsmonat oder einer Geschäftswoche entsprechen, z.B. Geschäftsquartal 1 2010. Die aufgeführten verfügbaren Perioden hängen vom definierten Geschäftskalender Ihres Unternehmens ab. Weitere Informationen zum Definieren von Geschäftskalendern finden Sie unter Info über Geschäftskalender.</p> <p>HINWEIS: Sie benötigen die Berechtigung "Periodenadministration verwalten", um eine Periode zu wählen.</p>
Periode: Anfangsdatum	Das Anfangsdatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Anfangsdatum zu wählen.
Periode: Enddatum	Das Enddatum einer Periode. Klicken Sie auf das Kalendersymbol, um das Enddatum zu wählen.
Zielinformationen	
Zielsetzung - Umsatz	Das Umsatzziel für diese Zielsetzung, z.B. 1.000.000.
Währung	Die Währung für den Umsatz (z.B. USD oder EURO). Klicken Sie auf das Währungssymbol, um die gewünschte Währung zu wählen.
Umtauschdatum	Das relevante Datum für die Konvertierung des lokalen Umsatzes in die vom Hauptsitz verwendeten Währungen.
Zielgruppe	Die Zielgruppe oder Organisation für diese Zielsetzung, z.B. auf Kardiologie spezialisierte Arztpraxen.
Zielsetzung - Ziel	Das Ziel oder Ergebnis für diese Zielsetzung, ausgedrückt in Zielsetzungseinheiten, z.B. 1000 für 1000 Kundenanrufe.
Zielsetzungseinheiten	Die Einheit zum Ausdrücken des Zielsetzungsziels, z.B. "Verkaufseinheiten", "Anzahl Anrufe", "Dollar (\$)" usw. Klicken Sie auf die Dropdown-Liste, um die Zielsetzungseinheit zu wählen.
Zusätzliche Informationen	
Beschreibung	Die Beschreibung der Zielsetzung.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Zielsetzungsdatensatz.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zielsetzungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322)
- [Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage](#) (auf Seite 323)
- [Verwalten von Zielsetzungen](#) (auf Seite 324)

Planfirmen

Verwenden Sie die Planfirmenseiten zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Planfirmen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind. Eine *Planfirma* ordnet Firmen und Geschäftspläne zu. Sie verwenden also Planfirmen, um Firmen Geschäftsplänen zuzuordnen. Mit einer Planfirma kann eine Firma über mehrere Geschäftspläne verfügen (z.B. einen für den allgemeinen Vertrieb und einen für den spezialisierten Vertrieb). Ein Geschäftsplan deckt jedoch mehrere Firmen ab (z.B. alle Firmen in einem bestimmten Gebiet).

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma", sondern ordnen Firmen und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Firmendetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planfirma".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planfirmeninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planfirma" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planfirma-Homepage

Die Planfirma-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planfirmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Planfirma-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Planfirma

Sie können eine neue Planfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Planfirmen](#) (auf Seite 331).

Arbeiten mit Planfirmalisten

Im Abschnitt mit den Planfirmalisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planfirmen beschrieben.

Planfirmaliste	Filter
Alle Planfirmen	Alle Planfirmen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planfirmen	Alle Planfirmen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planfirmen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planfirmen" werden die Planfirmen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planfirma-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zielsetzung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planfirmen
- Zuletzt geänderte Planfirmen
- Meine zuletzt erstellten Planfirmen
- Meine zuletzt geänderten Planfirmen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planfirma-Homepage bereitstellen).

So fügen Sie der Planfirma-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Planfirma-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planfirma-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planfirmen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planfirmenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen](#) (auf Seite 328)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage](#) (auf Seite 328)
- [Felder für Planfirmen](#) (auf Seite 331)

Felder für Planfirmen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planfirmen, um eine Planfirma hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planfirma zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Planfirmen auch auf der Seite mit der Planfirmaliste und der Seite mit den Planfirmendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planfirmen.

Feld	Beschreibung
Planfirma - Schlüsselinformationen	
Firma	Die Oracle CRM On Demand-Firma, die diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Firma zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Firmenfeldern finden Sie unter Firmenfelder (auf Seite 233).
Primäre Planfirma	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, welche Firma (falls vorhanden) die primäre Firma ist, die einem Plan zugeordnet ist.
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planfirmendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)
Firma: Standort	Die Standortinformationen aus dem Feld "Standort" im Firmendatensatz. Hier wird der Typ der Betriebsstätte der Firma an diesem Standort angezeigt, z.B. "Hauptsitz". (Nur Anzeige.)
Firma: Priorität	Die Informationen zur Priorität aus dem Feld "Priorität" im Firmendatensatz. Hier wird die Priorität für die Firma angezeigt, z.B. "Hoch", "Mittel" oder "Niedrig". (Nur Anzeige.)
Firma: Firmentyp	Die Firmentypinformationen aus dem Feld "Firmentyp" im Firmendatensatz. Hier wird die Beziehung der Firma zu Ihrem Unternehmen angezeigt, z.B. "Interessent", "Kunde", "Partner" oder "Mitbewerber". (Nur Anzeige.)

Feld	Beschreibung
Firma: Referenz	Die Referenzinformationen aus dem Kontrollkästchen "Referenz" im Firmendatensatz. Hier wird angegeben, ob die Firma als Referenz für potenzielle Kunden oder Vertriebsmitarbeiter verwendet werden kann. (Nur Anzeige.)
Firma: Verantwortlicher	Die Informationen zum Verantwortlichen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Firmendatensatz. Hier wird der Aliasname des Verantwortlichen für den Firmendatensatz angegeben. (Nur Anzeige.)

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planfirmen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planfirmen](#) (auf Seite 328)
- [Arbeiten mit der Planfirma-Homepage](#) (auf Seite 328)
- [Verwalten von Planfirmen](#) (auf Seite 330)

Planpersonen

Auf den Seiten für Planpersonen können Sie Personen, die Geschäftsplänen zugeordnet sind, erstellen, aktualisieren und verfolgen. Eine *Planperson* ist ein Datensatz, mit dem Personen Geschäftsplänen zugeordnet werden können. Hierbei kann jede Person mehrere Geschäftspläne haben. Beispiel: Sie können eine Planperson für den allgemeinen Vertrieb und eine Planperson für den spezialisierten Vertrieb haben. Gleichzeitig erlaubt eine Planperson, dass ein Geschäftsplan mehrere Personen abdeckt, z.B. alle Personen in einem bestimmten Gebiet.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planperson", sondern ordnen Personen und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Personendetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planperson".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen für "Plan – Kontakt" nicht umfasst, wird die Registerkarte "Plan – Kontakt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planperson-Homepage

Die Planperson-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planpersonen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Planperson-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

Erstellen einer Planperson

Sie können eine neue Planperson erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Planpersonen](#) (auf Seite 335).

Arbeiten mit Planpersonenlisten

Im Abschnitt mit den Planpersonenlisten werden verschiedene gefilterte Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planpersonen beschrieben.

Planpersonenliste	Filter
Alle Planpersonen	Alle Planpersonen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Planfirma ist.
Zuletzt geänderte Planpersonen	Alle Planpersonen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Änderungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planpersonen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planpersonen" werden die zuletzt geänderten Planpersonen angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planperson-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Planperson-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planpersonen
- Zuletzt geänderte Planpersonen
- Meine zuletzt erstellten Planpersonen
- Meine zuletzt geänderten Planpersonen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Planperson-Homepage bereitstellen).

So fügen Sie der Planperson-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Planperson-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Planpersonen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planpersonen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planpersonen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planpersonenseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen](#) (auf Seite 332)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage](#) (auf Seite 332)
- [Felder für Planpersonen](#) (auf Seite 335)

Felder für Planpersonen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planpersonen, um eine Planperson hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Planperson zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Planpersonen werden alle Felder für eine Planperson angezeigt.

TIPP: Sie können Planpersonen auch auf der Seite mit der Planpersonenliste und der Seite mit den Planpersonendetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planpersonen.

Feld	Beschreibung
Planperson - Schlüsselinformationen	
Person	Die Oracle CRM On Demand-Person, die diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um die zugeordnete Person zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Personenfeldern finden Sie unter Personenfelder (auf Seite 250).
Primäre Planperson	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, um anzugeben, ob die Person die Hauptperson für den Geschäftsplan ist.
Person: Vorname	Die Informationen aus dem Feld "Vorname" im Personendatensatz. (Nur Anzeige.)
Person: Nachname	Die Informationen aus dem Feld "Nachname" im Personendatensatz. (Nur Anzeige.)
Person: Firma	Die Firma, die der Person zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planpersonendatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den zugeordneten Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Planpersonen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planpersonen](#) (auf Seite 332)
- [Arbeiten mit der Planperson-Homepage](#) (auf Seite 332)
- [Verwalten von Planpersonen](#) (auf Seite 334)

Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Planverkaufsprojektseiten zum Erstellen, Aktualisieren und Verfolgen von Geschäftsprojekten, die einem Geschäftsplan zugeordnet sind. Ein *Planverkaufsprojekt* ordnet Verkaufsprojekte und Geschäftspläne zu. Dabei kann ein Verkaufsprojekt mehreren Geschäftsplänen zugeordnet werden, z.B. einem Geschäftsplan für den allgemeinen Vertrieb und einem für den spezialisierten Vertrieb. Ein Geschäftsplan kann sich auf mehrere Verkaufsprojekte gleichzeitig beziehen.

Möglicherweise interagieren einige Benutzer nicht direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt", sondern ordnen Verkaufsprojekte und Geschäftspläne über die Seite mit den Geschäftsplandetails oder die Seite mit den Verkaufsprojektdetails einander zu. Andere Benutzer arbeiten möglicherweise lieber direkt mit dem Datensatztyp "Planverkaufsprojekt".

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Planverkaufsprojektinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Planverkaufsprojekt" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage

Die "Planverkaufsprojekt-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Planverkaufsprojekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Planverkaufsprojekts

Sie können ein Planverkaufsprojekt erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 339).

Arbeiten mit Planverkaufsprojektlisten

Im Abschnitt mit den Planverkaufsprojektlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Planverkaufsprojekte beschrieben.

Planverkaufsprojektliste	Filter
Alle Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für das Planverkaufsprojekt ist.
Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte	Alle Planverkaufsprojekte mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte" werden die zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte angezeigt. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Planverkaufsprojekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Planverkaufsprojekte
- Zuletzt geänderte Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt erstellten Planverkaufsprojekte
- Meine zuletzt geänderten Planverkaufsprojekte
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" bereitstellen).

So fügen Sie der "Planverkaufsprojekt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Planverkaufsprojekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Planverkaufsprojekt-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Planverkaufsprojekten

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Planverkaufsprojekten für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Benutzerrollen- und Zugriffsprofileinstellungen

Um mit den Planverkaufsprojektseiten arbeiten zu können, muss Ihre Benutzerrolle folgende Berechtigungen enthalten:

- Zugriff auf Unternehmensplanung verwalten
- Periodenadministration verwalten

Außerdem müssen die Profilzugriffseinstellungen den Zugriff auf die folgenden Datensatztypen zulassen:

- Geschäftsplan
- Zielsetzung
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Periode

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 336)
- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage](#) (auf Seite 336)
- [Felder für Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 339)

Felder für Planverkaufsprojekte

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Planverkaufsprojekte, um ein Planverkaufsprojekt hinzuzufügen oder Details für ein vorhandenes Planverkaufsprojekt zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Planverkaufsprojekte auch auf der Seite mit der Planverkaufsprojektliste und der Seite mit den Planverkaufsprojektdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter Aktualisieren von Datensatzdetails.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Planverkaufsprojekte.

Feld	Beschreibung
Planverkaufsprojektinformationen	
Geschäftsplan	Der Geschäftsplan, der diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um den Geschäftsplan zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Geschäftsplänen finden Sie unter Geschäftspläne (auf Seite 316).
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt in Oracle CRM On Demand, das diesem Planverkaufsprojektdatensatz zugeordnet ist. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um das zugeordnete Verkaufsprojekt zu wählen. (Erforderlich.) Weitere Informationen zu Verkaufsprojekten finden Sie unter Verkaufsprojekte (auf Seite 255).
Verkaufsprojekt: Firma	Die Firma, die dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Abschlussdatum	Das voraussichtliche Abschlussdatum, das dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Prognose	Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, soll das Verkaufsprojekt in die Umsatzprognosenberechnung einbezogen werden. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Verantwortlicher	Die Informationen aus dem Feld "Verantwortlicher" im Verkaufsprojektdatensatz. Der Verantwortliche ist die Person, die diesem Verkaufsprojekt zugewiesen ist. (Nur Anzeige.)
Verkaufsprojekt: Umsatz	Der potenzielle Umsatz, der dem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. (Nur Anzeige.)

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Planverkaufsprojekten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 336)

- [Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage](#) (auf Seite 336)
- [Verwalten von Planverkaufsprojekten](#) (auf Seite 338)

6

Service und Kommunikation

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Informationen zu Kundenservices bereit:

- **Serviceanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Serviceanfragen von Kunden zu Produkten oder Services zu verwalten.
- **Lösungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um Antworten auf häufig auftretende Fragen oder Serviceprobleme zu speichern.
- **Kommunikation.** Verwenden Sie diese Seiten, um Kundeninteraktionen über Ihr Call Center (Oracle Contact On Demand) zu verwalten.

Verwalten von Service und Kommunikation

Führen Sie zum Verwalten von Service und Kommunikation die folgenden Prozesse aus:

- 1 [Erstellen einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 341)
- 2 [Bearbeiten einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 342)
- 3 [Lösen einer Serviceanfrage](#) (auf Seite 342)
- 4 [Schließen einer Serviceanfrage](#) (siehe "[Abschließen einer Serviceanfrage](#)" auf Seite 342)

Serviceanfragen können aus eingehenden Anrufen vom Kunden oder aus Oracle CRM On Demand empfangenen Kundenanrufen resultieren.

Erstellen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Prüfen Sie die Kundeninformationen, und dokumentieren Sie das Serviceproblem.
- 2 Verwenden Sie Service-Skripte, um Unternehmensverfahren, wie z.B. die Erkennung und Eskalation von Problemen, einheitlich anzuwenden.

Weitere Informationen zu Skripten finden Sie unter [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 347).

- 3 Weisen Sie Servicemitarbeitern Serviceanfragen zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 346).

Bearbeiten einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Bearbeiten einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Protokollieren Sie die Folgeaktivitätsanrufe.
- 2 Protokollieren Sie die Aufgaben.
- 3 Protokollieren Sie Notizen, um die zum Unterstützen des Kunden eingeleiteten Aktionen zu dokumentieren.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von Aktivitäten zu Serviceanfragen finden Sie unter [Erstellen von Aktivitäten](#) (auf Seite 147) und [Felder für Aktivitäten](#) (siehe "[Aktivitätsfelder](#)" auf Seite 170).

Lösen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Lösen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Durchsuchen Sie die Lösungsbibliothek nach Informationen, die Ihnen beim Lösen der Kundenanfrage behilflich sind. Informationen hierzu finden Sie unter [Prüfen von Lösungen](#) (auf Seite 357).
- 2 Verknüpfen Sie die entsprechenden Lösungen mit der Serviceanfrage, und bewerten Sie ihre Nützlichkeit, sodass die Bibliothek ständig überwacht und verbessert werden kann. Informationen hierzu finden Sie unter [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 358).
- 3 Verwenden Sie vorab erstellte oder benutzerdefinierte Berichte, um die Probleme zu ermitteln. Informationen hierzu finden Sie unter [Ausführen von Berichten](#) (auf Seite 851).
- 4 Leiten Sie sofortige Aktionen zum Beheben der Probleme ein. Wenn Sie keine Lösung finden, fügen Sie der Bibliothek eine neue Lösung hinzu. Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Lösungen](#) (auf Seite 356).

Abschließen einer Serviceanfrage

Führen Sie zum Abschließen einer Serviceanfrage die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Dokumentieren Sie die Nachbereitungsaktivitäten.

- 2 Schließen Sie die Serviceanfrage ab, wenn sie gelöst wurde. Informationen hierzu finden Sie unter [Schließen von gelösten Serviceanfragen](#) (siehe "[Schließen der gelösten Serviceanfragen](#)" auf Seite 349).

Serviceanfragen

Verwenden Sie die Serviceanfrageseiten, um Anfragen von Kunden bezüglich Informationen oder Unterstützung aufzuzeichnen, zu verfolgen und zu bearbeiten. Eine *Serviceanfrage* enthält alle relevanten, detaillierten Informationen zu einer bestimmten Serviceaktivität. Sie können die Serviceanfrage auch zur Erfassung von zusätzlichen Informationen, wie z.B. Lösungen oder erforderlichen Aktivitäten zum Lösen der Serviceanfrage, verwenden. Kundenservicemitarbeiter können zentral auf alle relevanten Informationen zu Serviceanfragen zugreifen. Um sicherzustellen, dass in einer Serviceanfrage alle Serviceaktivitäten erfasst sind, werden die Änderungen an Datensätzen über einen Audit Trail verfolgt. Weitere Informationen zum Umgang mit Serviceanfragen finden Sie unter [Verwalten von Service und Kommunikation](#) (auf Seite 341).

Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage

Die Serviceanfragen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Serviceanfragen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Serviceanfragen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte in die Seite einfügen oder aus ihr entfernen.

Erstellen einer Serviceanfrage

Klicken Sie zum Erstellen einer Serviceanfrage im Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 346) und [Serviceanfragefelder](#) (auf Seite 349).

Arbeiten mit Serviceanfragelisten

Im Abschnitt "Serviceanfragelisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Serviceanfragen beschrieben.

Serviceanfrageliste	Filter
Alle Serviceanfragen	keine
Alle geschlossenen Serviceanfragen	Status = Geschlossen
Alle eskalierten Serviceanfragen	Status = Offen - Eskaliert
Alle offenen Serviceanfragen	Status = Offen, Status = Offen - Eskaliert

Serviceanfrageliste	Filter
Alle kürzlich erstellten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Erstellungsdatum
Alle kürzlich geänderten Serviceanfragen	Alle Serviceanfragen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine offenen Serviceanfragen	Status = Offen (zeigt Datensätze an, in denen das Feld "Verantwortlicher" Ihren Benutzernamen enthält)
Meine Serviceanfragen	Serviceanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Meine offenen Serviceanfragen" enthält eine Liste der offenen Serviceanfragen in der Reihenfolge ihrer Erstellung. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die Liste zu erweitern.

Anzeigen von Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben

Der Abschnitt "Serviceanfrage-bezogene Aufgaben" enthält die Ihnen zugewiesenen offenen Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben, sortiert nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität. Angezeigt werden die folgenden Informationen.

- **Fälligkeitsdatum.** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Priorität.** Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegt wird, z.B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angegeben: ein Aufwärtspfeil für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität, ein Abwärtspfeil für eine niedrige Priorität.
HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.
- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu überprüfen.
- **Serviceanfrage.** Vom System zugewiesene Nummer zur Identifizierung der Serviceanfrage.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der Serviceanfrage-bezogenen Aufgaben zu erweitern.

Anzeigen von Berichten zu offenen Serviceanfragen

Der Abschnitt "Analyse offener Serviceanfragen" zeigt Serviceanfrageberichte nach Quelle, Produktbereich, Benutzername oder Priorität an. Sie können auf einen Diagrammabschnitt oder auf ein Tabellenelement klicken, um die Details anzuzeigen. Dann können Sie bestimmen, was zur Lösung der aktuellen Probleme erforderlich ist. Außerdem können Sie die Kategorien in der Dropdown-Liste ändern, wenn Sie die gleichen Daten aus anderer Perspektive anzeigen möchten.

Zum Beispiel haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Ständiges Informieren über offene und eskalierte Serviceanfragen mit dieser Analyse.
- Filtern nach Produktbereich, um zu erkennen, in welchen Bereichen die meisten Anrufe generiert werden.
- Filtern nach Benutzernamen, um zu erkennen, wie die Arbeitsauslastung auf das Team verteilt ist.
- Filtern nach Priorität, um die Stufe der berichteten Serviceprobleme zu erkennen.

Sie können die "Berichte-Homepage" aufrufen, um weitere Typen von Serviceanalysen anzuzeigen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Serviceanfragen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" beinhaltet, können Sie der "Serviceanfragen-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Serviceanfragebezogene Aufgaben
- Meine aktuellen serviceanfragebezogenen Aufgaben (Aufgaben, die heute fällig sind)
- Weitere Berichtabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtabschnitte für die Anzeige auf Ihrer "Serviceanfragen-Homepage" zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Serviceanfragen-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Serviceanfragen-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Serviceanfragen-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Serviceanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen folgende Aufgaben aus:

- [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 346)
- [Verwenden von Serviceanfrageskripten](#) (auf Seite 347)
- [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen](#) (auf Seite 348)
- [Eskalieren von Serviceanfragen](#) (auf Seite 348)
- [Schließen der gelösten Serviceanfragen](#) (auf Seite 349)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#) (auf Seite 130)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuweisen von Serviceanfragen

Beim Erstellen einer Serviceanfrage ist das Feld "Verantwortlicher" nicht ausgefüllt. Sie können den Verantwortlichen manuell zuweisen. Wenn Ihr Unternehmen jedoch den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps Serviceanfrage der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, kann die Serviceanfrage automatisch einem Verantwortlichen zugewiesen werden, wenn sie das erste Mal gespeichert wird. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39).

HINWEIS: Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Wenn dem Datensatz ein primäres benutzerdefiniertes Buch zugewiesen wurde, bevor der Assignment Manager den Datensatz einem Verantwortlichen neu zuweist, entfernt er das primäre Buch aus dem Datensatz. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Wenn Sie einen Datensatz im Buchmodus konfigurieren, empfiehlt es sich, alle Regelgruppen für diesen Datensatztyp zu deaktivieren.

Wenn eine Serviceanfrage bereits zugewiesen wurde und es Ihnen Ihre Zugriffsstufe erlaubt, können Sie die Anfrage neu zuweisen, indem Sie den Namen des Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch der Anfrage ändern. Wenn Ihr Unternehmen darüber hinaus den Assignment Manager verwendet, und wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps Serviceanfrage der Benutzermodus oder der gemischte Modus konfiguriert ist, kann die Serviceanfrage auf eine der folgenden Weisen einem neuen Verantwortlichen neu zugewiesen werden:

- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verantwortlichen neu zuweisen" für die Anfrage.
- Löschen Sie den Namen des Verantwortlichen oder das primäre benutzerdefinierte Buch aus der Anfrage.

Durch die Aktivierung des Kontrollkästchens "Verantwortlichen neu zuweisen" oder durch Löschen des Namens des Verantwortlichen oder des primären benutzerdefinierten Buches wird der Assignment Manager angewiesen, die Serviceanfrage erneut zu bearbeiten und den Unternehmensregeln entsprechend einem Verantwortlichen zuzuweisen.

HINWEIS: Eine Serviceanfrage mit dem Status "Abgeschlossen" wird vom Assignment Manager übergangen und nicht neu zugewiesen. Darüber hinaus kann die Verarbeitungszeit für die Neuweisung von Datensätzen je nach Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens, der Anzahl neu zuzuweisender Datensätze und der aktuellen Systemauslastung unterschiedlich sein.

So weisen Sie eine Serviceanfrage manuell zu

- 1** Wählen Sie die zuzuweisende Serviceanfrage.
Weitere Informationen zum Suchen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite mit den Serviceanfragedetails auf "Bearbeiten".
- 3** Setzen Sie auf der Seite "Serviceanfragebearbeitung" den Cursor in das Feld "Verantwortlicher" oder "Buch", klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie dann im Suchfenster einen neuen Verantwortlichen oder ein neues Buch.
- 4** Speichern Sie die Änderungen.

Verwenden von Serviceanfrageskripten

Ihr Unternehmensadministrator hat möglicherweise Bewertungsskripte eingerichtet, um Sie beim Sammeln von Informationen zu Serviceanfragen (Anrufskripte) oder beim Bewerten des Zufriedenheitsgrads von Kunden (Umfragen zur Kundenzufriedenheit) zu unterstützen. Ein Bewertungsskript besteht aus einer Reihe von Fragen, anhand derer Sie Kundendaten sammeln. Ihre Antworten werden ausgewertet, ihnen wird eine Gewichtung zugewiesen und sie werden mit einem bestimmten Schwellenwert verglichen, um das entsprechende Ergebnis bzw. die Vorgehensweise festzulegen.

Bevor Sie beginnen. Um Bewertungsskripte verwenden zu können, muss Ihre Benutzerrolle so eingerichtet sein, dass der Zugriff auf Bewertungsdatensätze möglich ist. Weitere Informationen zu den erforderlichen Einstellungen finden Sie unter [Info über Bewertungsskripte](#).

So verwenden Sie ein Serviceanfrageskript

- 1** Wählen Sie die Serviceanfrage aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anrufskripte" oder zum Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" und klicken Sie auf "Hinzufügen".
HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Anrufskripte" oder der Abschnitt "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den entsprechenden Abschnitt hinzu. Diese Abschnitte können Ihrer Seite nur dann hinzugefügt werden, wenn Sie von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet wurden.

- 3** Suchen Sie im Suchfenster nach dem entsprechenden Skript, und klicken Sie auf "Wählen". Sie können die Filterfelder im Suchfenster oben verwenden, um die Skriptliste zu filtern.
- 4** Wählen Sie im Fenster "Anrufskripte" oder im Fenster "Umfragen zur Kundenzufriedenheit" die Antworten für die einzelnen Skriptfragen und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Die Seite "Serviceanfragedetails" wird erneut angezeigt. Je nach Ergebnis des Skripts werden einige Felder des Datensatzes automatisch aktualisiert.

Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen

Sie können Ihren Serviceanfragen vorhandene Lösungen hinzufügen. Weitere Informationen zu Lösungen finden Sie unter [Lösungen](#) (auf Seite 351).

So fügen Sie einer Serviceanfrage eine Lösung hinzu

- 1** Wählen Sie die Serviceanfrage aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Serviceanfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Lösungen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
Eine Liste mit Lösungen, die genehmigt und veröffentlicht wurden, wird angezeigt.
- 3** Um die Anzahl der angezeigten Lösungen zu beschränken, verwenden Sie die Filteroptionen, um nach Stichwörtern oder Lösungs-IDs zu suchen.
- 4** Klicken Sie auf "Vorschau", um die Details der Lösung anzuzeigen und sicherzustellen, dass Sie sich auf die Probleme des Kunden bezieht.
- 5** Klicken Sie auf den Link "Auswählen" neben der jeweiligen Lösung, die Sie Ihrer Serviceanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie danach auf "OK".
- 6** Ändern Sie den Status der Serviceanfrage in "Offenstehend", bis Sie Ihrem Kunden bestätigen können, dass das Problem gelöst wurde. Gehen Sie dazu wie folgt vor:
 - a** Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfragedetails" in das Feld "Status" und wählen Sie den Status "Offenstehend" aus der Dropdown-Liste.
 - b** Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Eskalieren von Serviceanfragen

Sie können eine Serviceanfrage eskalieren, sodass sie als dringende Angelegenheit hervorgehoben wird.

So eskalieren Sie eine Serviceanfrage

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie eskalieren möchten.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Offen - Eskaliert".
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Anhand Ihrer Unternehmensrichtlinien wird festgelegt, welche Maßnahmen ergriffen werden, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird. Ihr Unternehmensadministrator kann eine Workflow-Regel definieren, die eine E-Mail sendet oder eine Aufgabe generiert, wenn eine Serviceanfrage eskaliert wird.

Sie können eine Filterliste erstellen, um alle eskalierten Serviceanfragen anzuzeigen, auf die Sie zugreifen können.

Schließen der gelösten Serviceanfragen

Nachdem Sie die Anfrage zur Zufriedenheit Ihres Kunden gelöst haben, können Sie die Serviceanfrage schließen.

Hinweis zu Beginn: Zeigen Sie die Seite für Serviceanfragedetails an, um sicherzustellen, dass die Serviceanfrage abgeschlossen ist, indem Sie Folgendes prüfen:

- Sämtliche Aktivitäten sollten über den Status "Abgeschlossen" verfügen, durch den angezeigt wird, dass eine Betreuung des Kunden stattgefunden hat.
- Wenn Ihr Unternehmen Lösungen verwendet, ist die Lösung mit dem Serviceanfragedatensatz verknüpft, wodurch angegeben wird, dass das Problem gelöst wurde.

So schließen Sie eine gelöste Serviceanfrage

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Serviceanfrageliste" in das Feld "Status" der Serviceanfrage, die Sie schließen möchten.
- 2 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste im Feld die Option "Geschlossen".
- 3 Klicken Sie im Feld "Status" auf das grüne Häkchensymbol, um die Änderung zu speichern.

Serviceanfragefelder

Verwenden Sie die Seite "Serviceanfrage bearbeiten", um eine Serviceanfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Serviceanfrage zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Serviceanfragen auch auf der Seite "Serviceanfrageliste" und der Seite der Serviceanfragedetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" wird die vollständige Gruppe von Feldern für eine Serviceanfrage angezeigt, wie die folgende Tabelle zeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Personeninformationen	
SA-Nummer	Serviceanfrage-ID. Vom System generiert.
Firma	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Firma.
Person	Mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Geschäftliche Telefonnummer der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
E-Mail	E-Mail-Adresse der Person. Wird vom Personendatensatz vererbt.
Servicedetailinformationen	
Bereich	Kategorie der Serviceanfrage, z. B. "Produkt", "Installation", "Wartung", "Schulung", "Sonstige".
Ursache	Grund für die Serviceanfrage, z. B. "Unklare Anweisungen", "Benutzer benötigt Schulung", "Bekanntes Problem", "Neu", "Sonstige".
Typ	Typ der Serviceanfrage, z. B. "Frage", "Entscheidungsfaktor", "Erweiterungsanfrage", "Sonstige".
Quelle	Übermittlungsmethode, mit der die Serviceanfrage empfangen wird. Beispiele: "Telefon", "Web", "E-Mail", "Fax".
Priorität	Anzeige der Priorität, z. B. "1-Sofort", "2-Hoch", "3-Mittel", "4-Niedrig".
Status	Status der Serviceanfrage, z. B. "Offen", "Offenstehend", "Geschlossen", "Offen - Eskaliert", "Storniert". Für manche gefilterten Listen und Berichte wird das Feld "Status" verwendet, um zu bestimmen, welche Serviceanfragen einbezogen werden sollen.
Geöffnet	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Serviceanfrage. Vom System generiert.
Geschlossen	Der Status des Datums und der Uhrzeit der Serviceanfrage ändert sich in "Geschlossen". Vom System generiert.
Verantwortlicher	Der Alias des Verantwortlichen für den Serviceanfragedatensatz. In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.

Feld	Beschreibung
	<p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Verantwortlichen neu zuweisen	<p>Gibt an, dass die Serviceanfrage neu zugewiesen werden muss. Wenn Ihr Unternehmensadministrator Zuweisungsregeln für Serviceanfragen eingerichtet hat, wird der Assignment Manager in Oracle CRM On Demand durch Auswahl dieses Feldes angewiesen, die Serviceanfrage entsprechend diesen Regeln erneut zu verarbeiten und zuzuweisen. Der Assignment Manager kann nur Benutzern Datensätze neu zuweisen. Er kann Datensätze nur dann neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Benutzermodus oder im gemischten Modus der Datensatzverantwortung konfiguriert ist. Der Assignment Manager kann Datensätze nicht neu zuweisen, wenn der Datensatztyp im Buchmodus konfiguriert ist. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, ändert sich der Name im Feld "Verantwortlicher", wenn Sie den Datensatz speichern. Abhängig von der Komplexität der Zuweisungsregeln Ihres Unternehmens und der Anzahl der zuzuweisenden Datensätze sowie der aktuellen Systemauslastung kann es etwas Zeit dauern, bis die automatisch ausgeführten Aufgaben abgeschlossen sind, zum Beispiel Senden der Benachrichtigung per E-Mail.</p>
Zusätzliche Informationen	
Betreff	Zusammenfassung der Serviceanfrage.
Beschreibung	Weitere Informationen über die Serviceanforderung. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Fahrzeug	Die Fahrgestellnummer, falls ein Fahrzeug mit der Serviceanfrage verknüpft ist.

Lösungen

Verwenden Sie die Lösungen-Seiten, um Lösungen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Lösungen* enthalten Informationen zum Beheben eines Kundenproblems. Über eine Knowledge Base mit Lösungen haben Ihre Kundenservicemitarbeiter Zugriff auf eine zentrale Knowledge Base, die sie bei der Lösung von

Kundenproblemen unterstützt. Darüber hinaus wird die Knowledge Base durch Interaktionen von Benutzern mit Kunden und durch die Erstellung neuer Lösungen ständig erweitert.

In Oracle CRM On Demand wird die Verwendung von Lösungen verfolgt, und Benutzer können Lösungen bewerten. Diese Informationen unterstützen Unternehmen bei der Optimierung von Lösungen und der Identifizierung von Problemen mit Produkten oder Dienstleistungen. Häufig verwendete Lösungen weisen möglicherweise auf einen Produktfehler hin. Schlechte Lösungsbewertungen erfordern möglicherweise eine Optimierung von Lösungen.

Info über das Verwalten von Lösungen

Zum Erstellen und Verwalten einer Lösungswissensdatenbank sollten Sie einen ähnlichen Prozess wie den folgenden implementieren:

- 1 Ein Unternehmensadministrator importiert Ihre vorhandenen Lösungen in die Anwendung (optional).
- 2 Servicemitarbeiter und andere Fachleute fügen Entwurfslösungen hinzu, um den Umfang und die Bandbreite der Wissensdatenbank im Laufe der Zeit zu erweitern.
- 3 Servicemanager überprüfen, genehmigen und veröffentlichen Lösungen.
- 4 Mitarbeiter bewerten vorhandene Lösungen, um sicherzustellen, dass die hilfreichsten Lösungen an erster Stelle stehen.
- 5 Servicemanager überwachen die Lösungswissensdatenbank, um sicherzustellen, dass sie nur gültige und aktuelle Informationen enthält.

Tipps zu bewährten Methoden zum Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank

Durch eine gut organisierte, durch die Mitarbeiter bewertete Lösungsbibliothek wird dauerhaft eine effizientere Kundenbetreuung sichergestellt. Im Folgenden finden Sie einige Tipps zu bewährten Methoden zum Einrichten und Verwalten Ihrer Lösungswissensdatenbank.

1 – Importieren Ihrer vorhandenen Lösungen

Bevor Sie Lösungen importieren, sollten Sie die Informationen in Ihren vorhandenen Lösungen mit dem Lösungsdatensatz in Oracle CRM On Demand vergleichen. Sie können Felder hinzufügen, umbenennen oder aus dem Datensatz entfernen, um eine Übereinstimmung mit den Informationen, die Sie importieren möchten, zu erzielen.

Als Hilfestellung beim Planen von Änderungen können Sie die Vorlage "Benutzerdefinierte Feldeinrichtung" verwenden, die auf der Tools- und Vorlagen-Seite des Training & Support Centers verfügbar ist. Dieses Dokument hilft Ihnen beim Planen und Verfolgen von besonderen Anpassungen der Anwendung.

2 – Hinzufügen von Entwurfslösungen

Legen Sie Richtlinien für die Erstellung von Lösungsdatensätzen fest, und teilen Sie diese den Mitarbeitern mit, die Entwurfslösungen erstellen, z.B. Servicemitarbeiter, Produkt- oder Serviceexperten. Die Bedeutung des Titelfelds in einem Lösungsdatensatz muss hervorgehoben werden. Hierbei handelt es sich um ein durchsuchbares Feld, das in den meisten Listen- und Suchfenstern für Lösungen angezeigt wird. Aus diesem Grund wird es von Servicemitarbeitern verwendet, um schnelle Lösungen für ihre Fragen und Probleme zu finden.

Wenn ein neuer Lösungsdatensatz erstellt wird, hat er den Status "Entwurf". Entwurfslösungen können nicht zu Serviceanfragedatensätzen hinzugefügt werden und werden erst dann im Suchfenster für Lösungen angezeigt, wenn sie veröffentlicht wurden. Wenn ein Agent also eine Serviceanfrage erstellt und während des Anrufs eine Entwurfslösung eingibt, kann der Agent die Entwurfslösung zur Serviceanfrage hinzufügen, andere Agenten können jedoch erst darauf zugreifen, wenn sie veröffentlicht wurde.

3 – Überprüfen, Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen

Durch den Genehmigungsprozess wird sichergestellt, dass die von Ihnen ermittelten Experten die Möglichkeit bekommen, alle Lösungen zu überprüfen, bevor Sie zur allgemeinen Verwendung durch Ihre Servicemitarbeiter freigegeben werden. Legen Sie Überprüfungs- und Genehmigungsrichtlinien fest, um sicherzustellen, dass alle Lösungen gültig, problemlos zu realisieren und nützlich für die Personen sind, die sie benötigen.

Ihrer Rolle muss die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" zugewiesen sein, um einen Lösungsstatus in "Genehmigt" zu ändern und die Lösung zu veröffentlichen. Weitere Informationen finden Sie unter [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen](#) (auf Seite 357).

4 – Bewerten von Lösungen

Bitten Sie Ihre Servicemitarbeiter, die verwendeten Lösungen zu bewerten und den Serviceanfragedatensätzen hinzuzufügen. Dies erfolgt problemlos über die Seite "Lösungsdetail", indem Sie auf die Schaltfläche "Lösung bewerten" klicken. Lösungen werden auf einer Skala von 1 – 5 bewertet. Wenn die Lösung höchst effektiv war, bewerten Sie sie mit 5. Wenn sie nicht effektiv oder gültig war, bewerten Sie sie mit 1.

Jedes Mal, wenn eine Lösung bewertet wird, wird deren Bewertungsergebnis erneut berechnet und im Datensatz angezeigt. Wenn Sie Ihre Agenten veranlassen, Lösungen zu bewerten, erhalten Sie Informationen, anhand derer Sie die Qualität Ihrer Wissensdatenbank überwachen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 358).

5 – Überwachen von Lösungen

Stellen Sie sicher, dass Ihre Lösungswissensdatenbank regelmäßig überwacht wird, damit Ihre Servicemitarbeiter über die besten und aktuellen Informationen und Anweisungen verfügen. Folgendes wird empfohlen:

- Weisen Sie einen Verantwortlichen für bestimmte Bereiche oder Typen von Lösungen zu und beauftragen Sie sie mit der regelmäßigen Überprüfung und Aktualisierung dieser Lösungen. Übertragen Sie diesen Mitarbeitern die Verantwortung für die Genauigkeit und Genehmigung ihres jeweiligen Bereichs.
- Im Laufe der Zeit können Ihre Lösungen veralten. Produktbezogene Lösungen, die nicht mehr unterstützt werden, sind nur ein Beispiel. Erstellen Sie eine Lösungsliste, um die Lösungen zu suchen, indem Sie

beispielsweise eine Filterung nach dem Feld "Produkt" durchführen. Verwenden Sie danach die Funktion "Massenaktualisierung", um sie aus den durchsuchbaren Lösungen zu entfernen.

- Löschen Sie keine Lösungen, es sei denn es handelt sich um ein Duplikat. Setzen Sie den Status stattdessen auf "Veraltet". Veraltete Lösungen werden nicht mehr in der Liste angezeigt, wenn Sie eine Lösung suchen, die einer Serviceanfrage hinzugefügt werden soll. Sie können die Listen jedoch weiterhin auf der "Lösungen-Homepage" verwenden, um bei Bedarf darauf zuzugreifen.
- Überprüfen Sie alle Lösungen mit einer niedrigen Bewertung. Um diese zu finden, erstellen Sie eine benutzerdefinierte Liste, die alle veröffentlichten Lösungen mit der Bewertung 1 oder 2 anzeigt.
- Verwenden Sie die vordefinierten Lösungslisten auf der "Lösungen-Homepage", um die am besten bewerteten und am häufigsten verwendeten Lösungen zu überprüfen. Sie erhalten damit einen Hinweis auf die Bereiche, in denen mehr Wissen hinzugefügt und die Bibliothek erweitert werden kann.
- Analysieren Sie abgeschlossene Serviceanfragen regelmäßig auf Trends und ermitteln Sie die Kernproblembereiche, die in der Wissensdatenbank durch weitere Informationen erweitert werden können.

Arbeiten mit der Lösungen-Homepage

Die Lösungen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Lösungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Lösungen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte in die Seite einfügen und aus der Seite entfernen.

Erstellen eines Lösungsdatensatzes

Klicken Sie zum Erstellen eines Lösungsdatensatzes im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Lösungen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Lösungsfelder](#) (auf Seite 359).

Arbeiten mit Lösungslisten

Im Abschnitt "Lösungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Lösungen beschrieben.

Lösungsliste	Filter
Genehmigte Lösungen	Status = Genehmigt
Veröffentlichte Lösungen	Veröffentlicht = Y
Zuletzt erstellte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Lösungen	Alle Lösungen, sortiert nach Änderungsdatum

Lösungsliste	Filter
Entwurfslösungen (nur für Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" sichtbar)	Status = Entwurf
Lösungen mit höchster Bewertung	Lösungen mit den höchsten kumulativen Bewertungen aller Benutzer
5 – Häufigste Lösungen	Häufig mit Serviceanfragen verknüpft
Alle Lösungen	Alle Lösungen, alphabetisch nach Lösungstitel geordnet
Meine zuletzt geänderten Lösungen	Alle Lösungen, für die Sie verantwortlich sind, sortiert nach dem Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt angezeigten Lösungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Lösungen" sind die zuletzt angezeigten Lösungen enthalten.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen der häufigsten Lösungen

Im Abschnitt "Häufigste Lösungen" werden die Lösungen angezeigt, die häufig mit Serviceanfragen verknüpft wurden. Eine hohe Nutzung kann eine Service-Organisation auf gewisse Bereiche hinweisen, deren Produkte und Services den Kunden vor besondere Herausforderungen stellen. Hierauf können Organisationen reagieren, indem sie Service-Mitarbeitern mehr Informationen für die Unterstützung von Kunden bereitstellen oder Kunden direkt mehr Informationen zur Verfügung stellen.

Anzeigen der Lösungen mit höchster Bewertung

Im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" werden die Lösungen aufgelistet, die insgesamt die höchsten Bewertungen von allen Benutzern erhalten haben.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Lösungen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie einige oder alle der folgenden Abschnitte in Ihre "Lösungen-Homepage" einfügen:

- Zuletzt erstellte Lösungen

- Zuletzt geänderte Lösungen
- Meine zuletzt erstellten Lösungen
- Meine zuletzt geänderten Lösungen
- Einen oder mehrere Berichtabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Bericht auf Ihrer "Lösungen-Homepage" bereitstellen.)

Im Folgenden wird das Einfügen von Abschnitten in Ihre "Lösungen-Homepage" beschrieben.

So fügen Sie Abschnitte in Ihre "Lösungen-Homepage" ein

- 1 Klicken Sie auf der "Lösungen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der "Lösungen-Homepage" auf die Pfeile, wenn Sie Abschnitte hinzufügen oder entfernen und die Abschnitte auf der Seite anordnen möchten.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Lösungen

Führen Sie zum Verwalten von Lösungen folgende Vorgänge aus:

- [Prüfen von Lösungen](#) (auf Seite 357)
- [Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen](#) (auf Seite 357)
- [Bewerten von Lösungen](#) (auf Seite 358)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung](#) (auf Seite 358)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)

HINWEIS: Zum Aktualisieren von Lösungsdatensätzen muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" verfügen.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Lösungsfelder](#) (auf Seite 359)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)
- Importieren Ihrer Daten

Prüfen von Lösungen

Sie können die häufigsten Lösungen oder die Lösungen mit der höchsten Bewertung prüfen. Sie können auch die vollständigen Informationen für jeden beliebigen Lösungsdatensatz prüfen.

So prüfen Sie die häufigsten Lösungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Häufigste Lösungen" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

So prüfen Sie die Lösungen mit höchster Bewertung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite auf die Registerkarte "Lösungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf den Link "Lösungstitel" für die zu prüfende Lösung.

So prüfen Sie Lösungsinformationen

- 1 Wählen Sie die Lösung.
Weitere Anweisungen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Auf der Seite "Lösungsdetails" können Sie den Lösungsdatensatz prüfen.
Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Lösungsfelder](#) (auf Seite 359).

Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen

Hinweis zu Beginn.. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" enthalten.

Sie können Lösungen auf Genauigkeit und Vollständigkeit hin überprüfen. Anschließend können Sie den Entwurf genehmigen und intern veröffentlichen. Durch das interne Veröffentlichen einer Lösung steht diese allen Kundenservicemitarbeitern zur Nutzung und zur Verknüpfung mit Serviceanfragen zur Verfügung.

So genehmigen und veröffentlichen Sie eine Lösung

- 1 Klicken Sie auf der "Lösungen-Homepage" auf den Link "Entwurfslösungen".
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsliste" die gewünschte Lösung und klicken Sie danach auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" den Status in "Genehmigt", um die Lösung zu genehmigen.
- 4 Wählen Sie zum Veröffentlichen der Lösung das Kontrollkästchen "Veröffentlicht".
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Bewerten von Lösungen

Sie können die Effizienz einer Lösung beliebig oft bewerten.

So bewerten Sie Lösungsinformationen

- 1 Wählen Sie die Lösung.
Weitere Informationen zur Auswahl von Lösungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie in der Titelleiste "Lösungsdetails" auf die Schaltfläche "Lösung bewerten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Lösungsbewertung" eine Bewertung von 1 bis 5 (5 ist die beste Bewertung) aus der Dropdown-Liste.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.
Aus den einzelnen Benutzerbewertungen wird ein Durchschnittswert berechnet, um zu bestimmen, welche Lösungen im Abschnitt "Lösungen mit höchster Bewertung" auf der Lösungen-Homepage angezeigt werden.

Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Bücher zu einer Lösung hinzufügen. Wenn Sie ein Buch zu einer Lösung hinzufügen, können Sie das Buch ändern oder entfernen. Diese Vorgehensweise geht davon aus, dass der Datensatztyp "Bücher" auf der Seite "Lösung" als zugehöriges Element angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anpassen von Informationen zu zugehörigen Elementen finden Sie unter Zugehörige Elementlayouts anpassen.

So fügen Sie ein Buch zu einer Lösung hinzu

- 1 Öffnen Sie die gewünschte Lösung auf der Seite "Lösungsliste".

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Lösungsdetails" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zu der Lösung hinzufügen möchten, und klicken Sie dann auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter Buchverwaltung.

Lösungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Lösung bearbeiten", um eine Lösung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Lösung zu aktualisieren. Auf der Seite "Lösung bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Lösung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Lösungsdetailinformationen	
Lösungs-ID	Eindeutige ID der Lösung. Vom System generiert.
Titel	Lösungstitel. Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt und muss ausgefüllt werden.
Status	Status der Lösung, wie etwa "Entwurf", "Genehmigt" oder "Veraltet". Standardwert: "Entwurf". Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Veröffentlicht	Zeigt an, dass die Lösung für den internen Gebrauch zur Verfügung steht. Nur Benutzer mit der Berechtigung "Lösungen veröffentlichen" können diese Informationen ändern.
Lösungsbewertung	Bewertung der Lösung von 1 bis 5 (wobei 5 die beste ist).
Zusätzliche Informationen	
HINWEIS: Die folgenden Felder sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und stehen für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht bereit. Wenn diese Felder nicht zur Verfügung stehen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.	
Rechtliche Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die rechtliche Genehmigung erteilt wurde.
Marketing-Genehmigung	Gibt an, dass für die Lösung die Marketing-Genehmigung erteilt wurde.
Multi-Dateianlage	Gibt an, dass die Lösung aus mehreren digitalen Dateien besteht. Ein bestimmtes Lösungsbild kann aus verschiedenen Dateien für Fotos, Logos und anderen Komponenten eines größeren Bildes bestehen.

Feld	Beschreibung
Ablaufdatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt nicht mehr in der Übermittlung personalisierter Inhalte (PCD - Personalized Content Delivery) verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Freigabedatum	Das Datum, ab dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden darf. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Freigabedatum zu wählen.
Prüfstatus	Gibt an, ob die Lösung richtig angezeigt werden kann. Wenn Benutzer Multimedia- oder Grafikdateien laden, testen sie die Dateien, um sicherzustellen, dass die Dateien richtig angezeigt werden. Die Benutzer setzen außerdem den Prüfstatus auf "Erfolgreich". Folgende Werte sind gültig: Nicht überprüft, Erfolgreich oder Fehler.
PCD-Anhangstyp	Gibt den Typ der angehängten Multimedia- oder Grafikdatei an: <ul style="list-style-type: none"> ■ Meldung. Der Inhalt eignet sich für eine Präsentation. ■ Miniaturbild. Der Inhalt ist eine kleinere, komprimierte Version eines größeren Meldungsdatensatzes.
Zugehörige Miniaturansicht	Der Name eines anderen Lösungsdatensatzes, der ein Miniaturbild der Hauptmeldungslösung bereitstellt. Alle Lösungen vom Typ "Meldung" müssen eine entsprechende Lösung vom Typ "Miniaturbild" haben.
Verteilungsmethode	Wählen Sie "Veröffentlichen", um den Inhalt automatisch an Remote-Benutzer zu verteilen. Die Verteilung hängt von den entsprechenden Berechtigungen der Benutzer ab.
HINWEIS: Die folgenden Felder sind standardmäßig für alle Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.	
FAQ	Häufig gestellte Fragen zur Lösung.
Lösungsdetails	Zusätzliche Informationen über die Lösung.

Kommunikation

Verwenden Sie die Kommunikationsseiten zusammen mit den Abschnitten "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerung" in der Aktionsleiste zum Verwalten von Kundeninteraktionen – Telefonanrufe, Sprachnachrichten und E-Mails. Supervisor können Agenten auch überwachen, indem Sie genau diese Bereiche der Anwendung verwenden.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit die Verwendung von Oracle Contact On Demand nicht umfasst, werden die Registerkarte "Kommunikation" und die zugehörigen Unterregisterkarten aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Info über Oracle Contact On Demand

Mithilfe von Oracle Contact On Demand können Kundeninteraktionen unter Verwendung von Telefonanrufen, Sprachnachrichten und E-Mails verwaltet werden. Aufgrund der Integration mit Oracle CRM On Demand werden alle Kundeninteraktionen am selben Speicherort verfolgt und gespeichert, den Ihr Unternehmen auch für die Verwaltung von Personen, Firmen, Lösungen usw. verwendet. Diese Integration ermöglicht die Nutzung der Informationen in der Datenbank Ihres Unternehmens für das Lösen von Kundenproblemen, das Aktualisieren von Personeninformationen und das Analysieren der Daten.

Oracle Contact On Demand ist ein webbasiertes Call Centre, das folgende Kanäle verwendet:

■ Sprache

Oracle Contact On Demand ermöglicht die Sprachkommunikation in Echtzeit und verwendet die Funktion "Skills-Based Routing", um Anrufe an den geeigneten Agenten zu vermitteln. Die in die Benutzeroberfläche integrierte Anrufsteuerung ermöglicht das Empfangen von Anrufen, das Tätigen von ausgehenden (externen) und internen (Agent-zu-Agent-)Anrufen, das Halten von Anrufen, das Beenden von Anrufen (Aufhängen), das Weitervermitteln und das Durchführen von Konferenzen mit Dritten. Diese Funktion bietet folgende Möglichkeiten:

- **Eingehende Anrufe.** Sie können an einem beliebigen Standort über die Oracle Contact On Demand-Benutzeroberfläche eingehende Anrufe entgegennehmen und verwalten, sofern ein Telefon vorhanden ist und Sie bei Oracle Contact On Demand angemeldet sind.
- **Ausgehende Anrufe.** Oracle Contact On Demand unterstützt ausgehende Anrufe zu nationalen und internationalen Standorten. Anrufe können über die Oracle Contact On Demand-Symbolleiste getätigt werden.
- **Anrufsteuerung.** Alle Anrufe werden über die Abschnitte "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerungen" in der Aktionsleiste und die untergeordnete Registerkarte "Anrufe" auf der "Kommunikation-Homepage" bearbeitet. Andere dem Anruf zugehörige Informationen (z. B. Name des Anrufers, Telefonnummer und 800-Ziel) werden nur bei entsprechender Konfiguration angezeigt.
- **Interne Anrufe.** Wenden Sie sich an einen anderen bei Oracle Contact On Demand angemeldeten Agenten oder Supervisor, indem Sie den gewünschten Agenten oder Supervisor aus einer Dropdown-Liste der aktiven Benutzer auswählen.
- **Skills-Based Routing.** Telefonanrufe ermöglichen das Weiterleiten von Anrufen an Agenten entsprechend deren Fähigkeiten oder Zuständigkeiten (gemäß der Vorgabe durch die IVR-Tonwahlauswahl des Kunden).
- **Das Fenster "Statistik".** Stellt Echtzeitstatistiken zum Bearbeitungsstatus in der Oracle Contact On Demand-Anwendung bereit. In diesem Fenster werden der aktuelle Status, die in diesem Status verbrachte Zeit, die Anzahl der Anrufe in der Warteschlange und der Anruf, der sich am längsten in der Warteschlange befindet, angezeigt.
- **Click-to-Dial.** Ausgehende Anrufe werden durch Klicken auf den Telefonnummer-Link auf den Detail- oder Listenseiten getätigt.
- **Supervisor Control.** Supervisor können zuvor aufgezeichnete Telefonanrufe zu Qualitätssicherungszwecken aufzeichnen und abhören. Darüber hinaus können Supervisor die Gespräche von Agenten in Echtzeit mithören und Aktionen wie "Whisper", "Coach", "Join", "Take over" und "Log Agents Out" durchführen.
- **Rückruf.** Für den Fall, dass alle Agenten beschäftigt sind, können Administratoren Oracle Contact On Demand so einrichten, dass Anrufer auf den nächsten verfügbaren Agenten warten können. Alternativ kann der Anrufer einen Rückruf erhalten, sobald ein Agent verfügbar geworden ist. Oracle Contact On

Demand weist jedem Anruf einen Platz in der Warteschlange zu. Wenn ein Agent für die Beantwortung des Anrufs verfügbar geworden ist, dann ruft der Call Center-Server den Anrufer automatisch über die jeweilige Kontaktnummer zurück und verbindet den Anrufer mit dem verfügbaren Agenten. Der Agent nimmt den eingehenden Anruf entgegen.

- **Web-Rückrufe.** Ein Web-Rückruf ist einem normalen Rückruf sehr ähnlich, nur gibt der Kunde hier seine Telefonnummer auf einer Unternehmensseite ein, statt das Telefon zu verwenden. Beispiel: Ein potenzieller Kunde besucht den Internetauftritt eines Unternehmens. Auf der Webseite wird der Kunde gebeten, seine Telefonnummer einzugeben, falls er einen Rückruf von einem Agenten erhalten möchte. Diese Funktion muss von einem Oracle Contact On Demand-Administrator für Kunden bereitgestellt werden. Weitere Informationen zur Konfiguration der Web-Rückruf-Funktion finden Sie unter *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Sprachnachrichten.** Der **Sprachnachrichtenkanal von Oracle Contact On Demand verwendet die Funktion "Skill-Based Routing", um Anrufe an Agenten mit entsprechenden Fähigkeiten weiterzuleiten. Die einzelnen Oracle Contact On Demand-Unternehmen legen fest, wann und wie einem Anrufer Sprachnachrichten angeboten werden. Die intelligente Weiterleitungsfunktion von Oracle Contact On Demand ermöglicht eine schnelle Reaktion auf Anrufer, die eine Sprachnachricht hinterlassen. Dies erfolgt mit derselben Qualität und Priorität wie bei herkömmlichen Telefonaten. Agenten können die Meldungen abhören und sie gegebenenfalls anderen Agenten oder Arbeitsgruppen zuweisen. Auf Sprachnachrichten kann über den Aktivitätsdatensatz selbst dann zugegriffen werden, wenn sie bereits nachbereitet wurden. Sprachnachrichten können über einen lokalen Media Player oder ein Telefon wiedergegeben werden.**

■ E-Mail

E-Mails werden anhand enthaltener Stichwörtern oder nach bestimmten Fähigkeiten an einen Agenten weitergeleitet. E-Mails können beantwortet, verworfen und einem anderen Agenten oder einer Arbeitsgruppe zugewiesen werden. Die maximale Anzahl der von einem Agenten zu bearbeitenden E-Mails wird begrenzt. Diese Begrenzung kann überprüft werden, indem der Agent in der Leiste "Aktion" auf "Statistik" klickt und die Zeile "Offline-Meldungen" überprüft.

Info über IVR

Den Telefon- und Sprachnachrichtenkanälen liegt IVR (Interactive Voice Response) zugrunde. IVR verwendet die zugrunde liegende Tonwahlerkennung und das Skill-Based Routing von Oracle Contact On Demand.

Über die Tonwahlerkennung kann IVR einen Anruf entgegennehmen, eine zuvor aufgezeichnete Nachricht abspielen und die Kunden auffordern, die Art der Anfrage anzugeben, und sie an den entsprechenden Agenten weiterleiten (z.B. durch Drücken von 1 für Vertrieb). Wenn Ihr Unternehmensadministrator Bildschirmanzeigen konfiguriert hat, die auf IVR-Prompts basieren, haben die vom Anrufer über das Tonwahltelefon eingegebenen Werte Vorrang vor den Suchkriterien, die unter der Überschrift "Info über den Datensatzabgleich in Oracle Contact On Demand" beschrieben sind. IVR-Prompts unterstützen nur die folgenden Angaben: Serviceanforderungsnummer, Privatnummer der Person und Kampagnen-ID.

Serviceanfragenummern in Oracle CRM On Demand enthalten einen Bindestrich. Wenn jedoch ein Anrufer eine Serviceanfragenummer als Antwort auf einen IVR-Prompt eingeben möchte, müssen Sie den Anrufer bitten, ein Sternchen (*) zur Angabe des Bindestrichs im IVR-Prompt zu verwenden.

HINWEIS: "Person - Telefonnr. (privat)" ist im Standardlayout der Personenseite nicht enthalten.

Info über den Datensatzabgleich in Oracle Contact On Demand

Wenn ein Agent eine Kontaktaufnahme von einem Kunden erhält, dann führt Oracle Contact On Demand die folgenden Schritte aus:

- 1 Durchsuchen der in der Oracle CRM On Demand-Datenbank vorhandenen Datensätze nach entsprechenden Daten zu Personen, Leads, Firmen, Serviceanfragen und Kampagnen.

Bei Anrufen wird nach folgenden Übereinstimmungen gesucht:

- Ursprungs-Telefonnummer (die Telefonnummer, von der aus der Kunde den Anruf tätigt). Diese Informationen werden im Feld "Ursprung" erfasst. In einer Kampagne ist die Ursprungs-Telefonnummer die Kampagnentelefonnummer, die der Kunden anruft.

Bei E-Mails wird nach folgenden Übereinstimmungen gesucht:

- Ursprungs-E-Mail-Adresse. Diese Information wird im Feld "Ursprung" erfasst.

Damit Kampagnendatensätze Felder für Telefonnummer und E-Mail-Adresse enthalten, die zum Suchen nach Übereinstimmungen verwendet werden, muss der Administrator Ihres Unternehmens die Layoutseite der Seite "Kampagnendetails" anpassen, um die Felder "Kampagnen-E-Mail" und "Telefonnummer Kampagne" manuell hinzuzufügen.

In Oracle Contact On Demand werden Serviceanfragen nur mit einer Aktivität verknüpft, wenn für diese Aktivität ein IVR-Prompt eingerichtet wurde. Oracle Contact On Demand sucht beispielsweise nur nach einer übereinstimmenden Privatnummer der Person, wenn der Unternehmensadministrator einen IVR-Prompt konfiguriert hat, der den Anrufer zur Eingabe seiner Privatnummer auffordert. Für den Abgleich mit Privatnummern von Personen muss der Administrator Ihres Unternehmens das Standardlayout der Detailseite einer Person anpassen, um das Feld "Person - Telefonnr. (privat)" aufzunehmen, und es muss eine gültige Privatnummer der Person in das Feld eingegeben werden. Weitere Informationen zum Anpassen von Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts.

- 2 Wenn die Suche abschlossen ist, wird ein Aktivitätsdatensatz für die Kommunikation erstellt, der mit dem passenden Datensatz verknüpft wird.

Folgende Suchergebnisse sind möglich.

- Wenn eine eindeutige Serviceanforderung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz sowohl dem Serviceanforderungsdatensatz als auch dem primären Konto der Serviceanforderung zu. Oracle Contact On Demand ordnet den Aktivitätsdatensatz auch der Person der Serviceanforderung zu, es sei denn, es wird eine eindeutige Personenübereinstimmung für die Telefonnummer gefunden.
- Wenn eine eindeutige Personenübereinstimmung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz automatisch sowohl der Person als auch dem primären Konto der Person zu.
- Wenn eine eindeutige Lead-Übereinstimmung gefunden wird, ordnet Oracle Contact On Demand den Aktivitätsdatensatz automatisch sowohl dem Lead also auch dem primären Konto des Leads zu.
- Wenn einer eindeutigen Datensatzübereinstimmung kein Konto zugeordnet ist, ordnet Oracle Contact On Demand automatisch das eindeutige Konto zu, das mit der Telefonnummer übereinstimmt, falls eine Telefonnummer vorhanden ist.
- Wenn eine einzelne Übereinstimmung gefunden wird, wird der entsprechende Datensatz angezeigt.

- Wenn für einen bestimmten Datensatztyp mehrere Übereinstimmungen gefunden werden, ordnet Oracle Contact On Demand die Aktivität keinem bestimmten Datensatz für diesen Datensatztyp zu.

HINWEIS: Sie müssen auf einen bestimmten Datensatztyp zugreifen können. Andernfalls kann Oracle Contact On Demand diesem Datensatztyp keine Aktivität zuordnen.

HINWEIS: Wenn ein Agent einen Anruf an einen anderen Agenten weiterleitet, wird eine Aktivität für den Agenten erstellt, an den der Anruf übertragen wurde.

Verwalten des Call Centers

Als Supervisor benötigen Tools und Informationen, mit deren Hilfe Sie Ihr Call Center effektiv betreiben können. Sie müssen darüber informiert sein, wie viele Anrufe, E-Mails und Sprachnachrichten von Ihrem Team bearbeitet werden. Sie müssen folgende Fragen stellen: wie lange dauert die Bearbeitung der einzelnen Interaktionen im Durchschnitt: wie lange warten die Kunden in der Warteschlange: usw. Durch den Zugriff auf Echtzeitinformationen zu Ihren Vorgängen können Sie Ihr Call Center besser verwalten und Verbesserungsmöglichkeiten für einzelne Agenten ermitteln.

Oracle Contact On Demand Supervisor-Tools

Oracle CRM On Demand und Oracle Contact On Demand verfügen über mehrere Tools, die Sie bei der Verwaltung Ihres Call Centers unterstützen. Jede Kundenkommunikation kann nachverfolgt und mit Kundendatensätzen verknüpft werden. Anhand dieser Nachverfolgungsfunktion wird eine Informationsdatenbank zu Ihren Vorgängen und Kunden erstellt, auf die Sie über Berichte und Analysen zugreifen können. Mithilfe der Tools zur Agentenüberwachung können Sie außerdem die Performance einzelner Agenten verbessern.

Kommunikations-Dashboard

Das Kommunikations-Dashboard zeigt Echtzeitstatistiken zu Ihren Call Center-Warteschlangen an, um die Performance analysieren zu können.

- Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard" und wählen Sie das Kommunikations-Dashboard aus der Dropdown-Liste. Klicken Sie auf "Anzeigen".
- Zeigen Sie die aktuelle Anzahl der Kundeninteraktionen in den einzelnen Kommunikationskanälen an.
- Überprüfen Sie einzelne Arbeitsgruppenstatistiken, um Ihre Call Center-Volumen zu analysieren und Ihre Mitarbeiter zu verwalten.
- Klicken Sie auf den Link "Zusätzliche Berichte", um ein anderes Dashboard auszuwählen und weitere Service- oder Vertriebsanalysen anzuzeigen.

Kommunikationsberichte und -analysen

Die "Berichte-Homepage" enthält Links zu vordefinierten und benutzerdefinierten Analysen, die Sie bei der Verwaltung Ihres Call Centers unterstützen. Überprüfen Sie benutzerdefinierte und vordefinierte Analysten regelmäßig, um Call Center-Trends, potenzielle Risiken und Verbesserungsmöglichkeiten zu ermitteln.

Sie können Oracle CRM On Demand Answers verwenden, um angepasste Berichte zum Analysieren der durch Ihre Call Center-Interaktionen generierten Kommunikationsaktivitäten zu erstellen. Gehen Sie beim Erstellen einer benutzerdefinierten Analyse wie folgt vor:

- Verwenden Sie den Berichtsthemenbereich "Aktivitäten", um eine kommunikationsspezifische Analyse zu erstellen.
- Erweitern Sie den Ordner "Aktivität" und anschließend den Ordner "Kommunikation".
- Klicken Sie auf die Namen der Oracle Contact On Demand-Datenspalten, um sie in Ihre benutzerdefinierte Analyse einzufügen.

Weitere Informationen finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 805).

Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage

Die Kommunikation-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kundeninteraktionen.

Anzeigen von Kundeninteraktionen

Im Abschnitt "Posteingang" werden alle Kundeninteraktionen aufgelistet, die Ihnen aktuell für den Kanal zugewiesen sind, den Sie über die untergeordneten Registerkarten (Anrufe, Sprachnachrichten oder E-Mail) gewählt haben. Eine Beschreibung der Felder (Spalten) finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 380). Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Aktivitäten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 738).

Arbeiten mit Kommunikationslisten

Im Abschnitt "Kommunikationslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

Die folgende Tabelle beschreibt die Standardlisten für Kommunikationen.

Aktivitätsliste	Anzeigen
Alle abgelaufenen E-Mails	Alle für Sie sichtbaren E-Mails, die länger als 24 Stunden offen sind.
Alle abgelaufenen Sprachnachrichten	Alle für Sie sichtbaren Sprachnachrichten, die länger als 24 Stunden offen sind.
Alle Rückrufe	Alle für Sie sichtbaren Web-Rückrufe und

Aktivitätsliste	Anzeigen
	Rückrufe.
Alle E-Mails	Alle für Sie sichtbaren E-Mails.
Alle eingehenden Anrufe	Alle für Sie sichtbaren eingehenden Anrufe.
Alle eingehenden E-Mails	Alle für Sie sichtbaren eingehenden E-Mails.
Alle ausgehenden Anrufe	Alle für Sie sichtbaren ausgehenden Anrufe.
Alle ausgehenden E-Mails	Alle für Sie sichtbaren ausgehenden E-Mails.
Alle Übertragungen	Alle für Sie sichtbaren Übertragungen.
Alle Sprachanrufe	Alle Telefonate.
Alle Sprachnachrichten	Alle Sprachnachrichten.
Alle Web-Rückrufe	Alle für Sie sichtbaren Web-Rückrufe.
Mein Kommunikations-Posteingang	Alle Ihnen derzeit zugewiesenen Kundeninteraktionen. In dieser Liste werden keine neuen, nicht abgeschlossenen E-Mails angezeigt.
Mein Posteingang für Anrufe	Ihnen zugewiesene nicht abgeschlossene Anrufe.
Mein Posteingang für Sprachnachrichten	Ihnen zugewiesene nicht abgeschlossene Sprachnachrichten.
Kürzlich abgeschlossene Kommunikationen	Alle zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Kommunikationen.
Kürzlich abgeschlossene Anrufe	Die zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Anrufe.
Kürzlich abgeschlossene E-Mails	E-Mails, auf die Sie geantwortet haben.
Kürzlich abgeschlossene Sprachnachrichten	Die zuletzt von Ihnen abgeschlossenen Sprachnachrichten.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neue Liste". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt abgeschlossenen Kommunikationen

Im Abschnitt "Kürzlich abgeschlossene Kommunikation" sind die zuletzt abgeschlossenen Interaktionen aufgeführt. Eine Beschreibung der Felder (Spalten) finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 380).

Klicken Sie zum Erweitern der zuletzt abgeschlossenen Kommunikationen auf "Ganze Liste anzeigen". Diese Liste zeigt jeweils eine ganze Seite von Datensätzen an, in denen Sie seitenweise scrollen können.

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 361)
- [Verwalten von Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 367)

Verwalten von Oracle Contact On Demand

Führen Sie zum Verwalten von Oracle Contact On Demand die folgenden Aufgaben aus:

- [Vorbereiten der Interaktion mit Kunden](#) (auf Seite 368)
- [Anrufe](#) (auf Seite 371)
- [Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browsersitzung](#) (siehe "[Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browser-Sitzung](#)" auf Seite 374)
- [Tätigen von Anrufen](#) (auf Seite 374)
- [Rückrufe \(Web und Telefon\)](#) (auf Seite 376)
- [Sprachnachrichten](#) (siehe "[Sprachnachrichtmeldungen](#)" auf Seite 376)
- [Verarbeiten von E-Mails](#) (auf Seite 378)
- [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 380)
- [Überprüfen Ihrer Statistik](#) (auf Seite 383)
- [Anzeigen der Interaktionsverläufe](#) (auf Seite 384)
- [Überwachen von Agenten](#) (auf Seite 384)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Vorbereiten der Interaktion mit Kunden

Die folgenden Themen enthalten schrittweise Verfahren zur Vorbereitung der Interaktion mit Kunden.

Zugreifen auf Oracle Contact On Demand

Wenn Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden, wird die Registerkarte "Kommunikation" mit Firmen, Personen usw. angezeigt. Sollte dies nicht der Fall sein, gehen Sie wie folgt vor:

- Klicken Sie rechts neben den Registerkarten auf den Pfeil und wählen Sie "Kommunikation" aus der Dropdown-Liste.

HINWEIS: Wenn "Kommunikation" nicht als Option angezeigt wird, müssen Sie diese Registerkarte möglicherweise Ihrem Layout hinzufügen oder sich an Ihren Unternehmensadministrator wenden. Weitere Informationen zum Anzeigen von Registerkarten finden Sie unter [Anzeigen der Registerkarten](#) (siehe "[Anzeigen Ihrer Registerkarten](#)" auf Seite 756).

Aktualisieren Ihrer Telefonnummer

Wenn Sie Telefonate an einem anderen Standort entgegennehmen möchten, müssen Sie Ihre Telefonnummer entsprechend aktualisieren. Die Anwendung leitet Ihre Telefonate an die von Ihnen eingegebene Telefonnummer weiter.

So aktualisieren Sie Ihre Telefonnummer

- 1 Klicken Sie im Feld "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Benutzereinstellungen".
- 2 Aktualisieren Sie die "Phone Settings" im Fenster "Konfiguration":
 - **SIP Address.** Protokollstandard für den Empfang von VoIP-Telefonaten. Aktualisieren Sie dieses Feld, wenn Ihr Unternehmen SIP-basiertes VoIP verwendet.
 - **Outside Phone (Remote Extension).** Telefonnummer, an die Oracle Contact On Demand Ihre eingehenden Anrufe weiterleitet. Diese Telefonnummer kann jederzeit aktualisiert werden.
 - **Play Announcement.** Fordert Sie auf, eine Zahl (DTMF-Taste) zu drücken, bevor der Anruf an Sie weitergeleitet wird.

TIPP: Wenn Sie von zu Hause aus arbeiten, können Sie diese Option auswählen. Diese Option verhindert, dass andere Personen, wie beispielsweise Kinder, versehentlich einen Telefonanruf entgegennehmen, der vom Call Center weitergeleitet wurde.

- 3 Klicken Sie auf "OK", um das "Konfiguration" zu schließen.
Die neuen Einstellungen werden sofort wirksam.

Festlegen von Benutzereinstellungen

Um Ihre persönliche Begrüßungsansage zu ändern, bei abgehobenem Hörer zu arbeiten und das Verhalten der Telefonverarbeitung zu ändern, müssen Sie Ihre Benutzereinstellungen aktualisieren.

So legen Sie Ihre Benutzereinstellungen fest

- 1 Klicken Sie im Feld "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Benutzereinstellungen".
- 2 Wählen Sie im Fenster "Konfiguration" die gewünschten Einstellungen für "General Phone" und "Voicemail Prompt":

Einstellung	Beschreibung
General Phone	
Bildschirmanzeige "Eingehender Anruf"	<p>Öffnet automatisch die Seite für "Serviceanfrage", "Kampagne", "Person", "Lead", "Firma" oder "Anrufdetail", wenn Sie einen Anruf entgegennehmen.</p> <p>Die Anwendung durchsucht die Oracle CRM On Demand-Datenbank nach vorhandenen Datensätzen, die mit der Telefonnummer des Anrufers übereinstimmen. Wenn ein Treffer gefunden wird, wird der übereinstimmende Datensatz (Serviceanfrage, Person, Lead oder Firma) angezeigt. In anderen Fällen wird die Seite "Anrufdetails" angezeigt (kein Treffer oder mehrere Treffer). Weitere Informationen zu übereinstimmenden Datensätzen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter Informationen zu Oracle Contact on Demand (siehe "Info über Oracle Contact On Demand" auf Seite 361).</p>
Work Off Hook (Disable Dial Tone)	Hält Ihre Leitung frei, nachdem der erste Anruf angenommen wurde, so dass Sie den Hörer nicht abnehmen müssen, um ein Gespräch entgegenzunehmen. Stattdessen können Sie den Abschnitt "Sprachsteuerung" in der Aktionsleiste verwenden, um einen Anruf entgegenzunehmen.
Automatic Call Acceptance	(Nur beim Arbeiten mit abgehobenem Hörer verfügbar). Nimmt eingehende Anrufe automatisch entgegen, sodass Anrufer mit Ihnen verbunden werden, ohne dass Sie zusätzliche Schritte ausführen müssen. Der Agent wird über ein akustisches Signal darauf hingewiesen, dass ein Anrufer in der Leitung ist.
Phone Settings	Weitere Informationen zu den Optionen von "Phone Settings" finden Sie unter "Aktualisieren Ihrer Telefonnummer" weiter oben.
Voicemail Prompt	
Agent Name Prompt Wav File	Aufzeichnung, in der Ihr Name genannt wird.
Voicemail Greeting prompt Wav File	Ansage, die abgespielt wird, wenn ein Anruf an Ihre Sprachnachricht weitergeleitet wird.
Welcome Prompt Wav File	Ansage, die abgespielt wird, wenn ein Kunde an Ihre Telefonnummer weitergeleitet wird.

Einstellung	Beschreibung
Record a personalized prompt	Zeichnet eine persönliche Nachricht auf. Diese Eingabeaufforderung wird verwendet, um Anrufer automatisch zu begrüßen, wenn die Funktion "Play Greeting" von Ihrem Administrator aktiviert wurde.

Prüfen des Oracle Contact On Demand-Posteingangs

Im Abschnitt "Posteingang" (in der Registerkarte "Kommunikation") werden die in Bearbeitung befindlichen kanalspezifischen Interaktionen aufgelistet, die Ihnen über die ausgewählten untergeordneten Registerkarten (Anrufe, Sprachnachrichten oder E-Mail) zugewiesen wurden. Oracle Contact On Demand betrachtet diese Kommunikationen so lange als aktiv, bis Folgendes eintritt:

- **Telefonanrufe.** Sie werden nachbereitet, wenn der Anruf beendet ist. Im Nachbearbeitungsformular wird automatisch der Status "Abgeschlossen" angezeigt. Um den Status "Abgeschlossen" auf die Aktivität anzuwenden, klicken Sie im Nachbereitungsbildschirm auf "Speichern". Um den Status "In Bearbeitung" der Aktivität beizubehalten, klicken Sie auf "Abbrechen". Sobald der Anruf nachbearbeitet wurde, wird er nicht mehr im Posteingang angezeigt.
- **Sprachnachrichten.** Sie müssen die Option "Nachbereitung" manuell auswählen, nachdem Sie eine Sprachnachricht ausgewählt haben. Das Nachbereitungsformular zeigt automatisch den Status "Abgeschlossen" an. Sobald die Sprachnachricht nachbearbeitet wurde, wird sie nicht mehr im Posteingang angezeigt.
- **E-Mails.** Sie können E-Mails beantworten, neu zuweisen oder verwerfen (Beispiel: Junk-E-Mails). Wenn Sie auf eine E-Mail antworten, wird das Fenster für die Nachbereitung automatisch angezeigt, und der Agent kann zusätzliche Informationen unter "Abgeschlossene E-Mail-Aktivität" eingeben.

Nachdem die E-Mail neu zugewiesen wurde bzw. nachdem das System eine E-Mail automatisch neu zugewiesen hat, weil sie nicht schnell genug von einem Agenten beantwortet wurde, wird die E-Mail nicht mehr im Posteingang des Agenten angezeigt.

HINWEIS: E-Mail-Aktivitäten werden erst in Oracle CRM On Demand gespeichert, wenn sie beantwortet und ihnen im Zuge der Nachbereitung der Status "Abgeschlossen" zugewiesen wurde. Ihr Unternehmensadministrator kann Oracle Contact On Demand auch so konfigurieren, dass eine Aktivität automatisch nachbereitet wird, ohne dass ein Nachbereitungsfenster in Oracle Contact On Demand angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 380).

Festlegen des eigenen Status auf "Verfügbar"

Um neue Interaktionen in Form von Anrufen und Sprachnachrichten empfangen zu können, muss Ihr Status auf "Verfügbar" gesetzt sein. Sie können E-Mail-Interaktionen empfangen, wenn Ihr Status "Verfügbar" lautet. Je nachdem, welche Einstellungen Ihr Administrator vorgenommen hat, kann sich Ihr Status in "Verfügbar" ändern, sobald Sie sich bei der Anwendung anmelden. Sollte dies nicht der Fall sein, müssen Sie Ihren Status manuell in "Verfügbar" ändern.

Wenn Ihr Status "Verfügbar" ist, haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Sie können eine oder mehrere neuer Kundenkommunikationstypen empfangen, die Ihnen zugewiesen wurden (Telefonate, E-Mails, Sprachnachrichten). Typ und Anzahl der Kommunikationen sind je Einstellungen des Administrators unterschiedlich.

- Anzeigen von Daten, die sich auf eingehende Interaktionen beziehen, in der Aktionsleiste.

So setzen Sie den eigenen Status für Telefonanrufe auf "Verfügbar"

- Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Nicht verfügbar".
Der Status "Nicht verfügbar" wird in "Verfügbar" geändert.

Anrufe

Wenn Sie für die Arbeit verfügbar sind, können Sie Anrufe von Kunden entgegennehmen. Je nach den Weiterleitungskriterien Ihres Unternehmens erhalten Sie Anrufe anhand Ihrer Qualifikation, Ihrer Arbeitsgruppe oder anhand anderer Kriterien.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Anrufe in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 738).

Zusätzlich sucht die Anwendung nach übereinstimmenden Datensätzen für den Anruf und zeigt diese an. Wenn keine - oder mehrere - Datensätze mit dem eingehenden Anruf übereinstimmen, wird das Fenster "Anruferdetails" angezeigt. Weitere Informationen zum entsprechenden Ablauf finden Sie unter [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 361).

Wenn Sie Ihren Status in "Nicht verfügbar" ändern, können Ihnen trotzdem E-Mails zugewiesen werden. Es können Ihnen keine anderen Kommunikationen wie Anrufe oder Sprachnachrichten zugewiesen werden. So haben Sie die Möglichkeit, nicht verfügbar zu sein, während Sie andere Aufgaben erledigen (z. B. das Abschließen und Bereinigen vorhandener Nachrichten). Wenn Sie sich auf "Nicht verfügbar" setzen, dann verhindern Sie, dass Sie Anrufe verpassen, während Sie beispielsweise andere Aufgaben ausführen. Alternativ können Sie das Verpassen von Anrufen verhindern, indem Sie zwei Browsersitzungen mit identischen Benutzer-IDs ausführen und dabei in einer Sitzung die Symbolleiste "Kommunikation" offen lassen und diese in der anderen schließen. Verwenden Sie die erste Browsersitzung, um Anrufe entgegenzunehmen, und führen Sie in der anderen Browsersitzung andere Aktivitäten aus.

So nehmen Sie einen Anruf entgegen

- Wenn Ihnen eine neue Kommunikation zugewiesen wird, nehmen Sie den Anruf an.

Wenn Oracle Contact On Demand zur Anzeige von Bildschirmmeldungen konfiguriert wurde, dann zeigt es passende Datensätze aufgrund der Suche nach den folgenden Daten an (in dieser Reihenfolge):

- Serviceanfrage
- Kampagne
- Person
- Lead
- Firma

HINWEIS: Sie müssen zusätzliche Konfigurationsaufgaben für Oracle Contact On Demand durchführen, wenn die Anwendung nach Daten suchen soll, die vom Anrufer als Antwort auf einen

IVR-Prompt eingegeben wurden, d.h. Serviceanfragenummer, Privatnummer der Person oder Kampagnen-ID.

Wenn Ihr System nicht zur Anzeige von Bildschirmmeldungen konfiguriert ist, können Sie auf den blinkenden Hinweis "Eingehender Anruf" klicken, um direkt zur Seite "Anrufrdetails" zu navigieren.

Wenn Sie den Anruf annehmen, wird die Anrufsteuerung aktiviert.

TIPP: Wenn eine Bildschirmmeldung für einen eingehenden Anruf angezeigt wird, während Sie einen Datensatz bearbeiten, gehen alle nicht gespeicherten Daten für diesen Datensatz verloren. Es wird empfohlen, zwei Browsersitzungen mit identischen Benutzerzugangsdaten auszuführen und dabei in einer Sitzung die Symbolleiste "Kommunikation" offen zu lassen und diese in der anderen zu schließen. Verwenden Sie den ersten Browser für eingehende Anrufe und den zweiten Browser für alle anderen Aktivitäten.

So legen Sie auf

- Legen Sie den Hörer auf, oder klicken Sie in der Leiste "Aktion" im Abschnitt "Sprachsteuerung" auf "Auflegen".

Nach dem Ende eines Anrufs wird das Nachbearbeitungsformular angezeigt, in dem Sie Informationen zum Anruf verfolgen können. Ihr Administrator richtet möglicherweise eine zeitbasierte Nachbearbeitung ein, damit Sie die Arbeit nach dem Anruf abschließen können. Weitere Informationen zum Nachbereiten von Aktivitäten finden Sie unter [Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten](#) (auf Seite 380).

So setzen Sie einen Anruf auf Halten

- Klicken Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt während des Anrufs in der Leiste "Aktion" unter "Sprachsteuerung" auf "Halten".

Durch das Halten eines Anrufs wird dieser geparkt und die Kommunikation mit dem Anrufer unterbrochen. Der Status des Anrufs (d. h. "Gehalten") wird in der Aktionsleiste angezeigt.

So nehmen Sie die Sprachkommunikation wieder auf

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Halten".

So leiten Sie einen Anruf weiter

- 1 Klicken Sie in der Leiste "Aktion" unter "Sprachsteuerung" auf "Transfer".
- 2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste die gewünschte Option aus.
- 3 Führen Sie im Fenster "Weiterleiten" entsprechend Ihrer Auswahl einen der folgenden Schritte durch:

Option	Vorgehensweise
--------	----------------

Option	Vorgehensweise
Agent	<p>1. Wählen Sie einen Agenten aus.</p> <p>TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie in der Liste nach dem Agenten suchen.</p> <p>HINWEIS: Für die Anrufweiterleitung an einen Agenten ist es nicht erforderlich, dass dieser bei der Anwendung angemeldet oder für Anrufe verfügbar ist.</p> <p>2. Klicken Sie auf eine der folgenden Schaltflächen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind Transfer. Leitet den Anruf an einen anderen Agenten weiter und trennt Sie von dem Anruf. ■ Angekündigter Transfer. Leitet den Anruf weiter. Sie haben die Möglichkeit, dem Agenten den Anruf anzukündigen. Der Kunde kann die Ankündigung nicht mithören. ■ Konferenz. Leitet den Anruf weiter. Sie und der Kunde bleiben in der Leitung, und eine weitere Person nimmt am Telefonat teil. <p>TIPP: Wenn Sie auf den Agentennamen doppelklicken, wird der Anruf als Blind Transfer weitergeleitet.</p> <p>3. Wenn der Agent nicht abnimmt, können Sie zu einem beliebigen Zeitpunkt im Abschnitt "Sprachsteuerung" auf "Transfer abbrechen" klicken. Dadurch wird der Anruf des Kunden gehalten, und Sie erlangen die Steuerung zurück. Um die Verbindung mit dem Anrufer wiederherzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Halten".</p>
Gruppe	<p>Wählen Sie aus der Gruppenliste Ihres Unternehmens die Fähigkeitsgruppe aus, und klicken Sie auf "Transfer", oder doppelklicken Sie auf den Gruppennamen.</p> <p>Für die Anrufweiterleitung an eine Fähigkeitsgruppe muss keiner der Agenten angemeldet sein.</p> <p>TIPP: Um in der Liste eine Gruppe zu finden, können Sie das Feld "Gruppen suchen" verwenden.</p>
Telefonnr.	<p>4. Geben Sie in das entsprechende Feld die Telefonnummer ein.</p> <p>Hierbei kann es sich um ein Telefon innerhalb oder außerhalb des Unternehmens handeln.</p> <p>5. Klicken Sie auf "Konferenz", "Angekündigter Transfer" oder "Blind Transfer", um die Weiterleitung abzuschließen.</p>
Sprachnachricht	Sendet den Anruf an den Sprachnachrichteneingang des Agenten.

1 Geben Sie in das Formular "Nachbereitung" die entsprechenden Informationen ein.

HINWEIS: Wenn ein Anruf weitergeleitet wird, endet der Anruf zwischen Ihnen und dem Anrufer, und das Formular "Nachbereitung" wird angezeigt.

So stellen Sie die Verbindung zum Anrufer wieder her

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Transfer abbrechen" und anschließend auf "Halten".

HINWEIS: Diese Option ist für angekündigte Transfers oder Konferenztransfers verfügbar.

Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" in einer Browser-Sitzung

Wenn Sie mehrere Browsersitzungen in Oracle CRM On Demand verwenden, um mit einem Kunden zu sprechen und gleichzeitig Details in ein Formular (Beispiel: eine Serviceanfrage) einzugeben, können Sie die Kommunikationstools in einer Oracle CRM On Demand-Browsersitzung deaktivieren. Mit dieser Funktion können Sie die in das Formular eingegebenen Details speichern. In der zweiten Oracle CRM On Demand-Browsersitzung können Sie die Kundenkommunikation mithilfe der Kommunikationstools verwalten.

HINWEIS: Deaktivierte Kommunikationstools bleiben in der Browsersitzung so lange deaktiviert, bis Sie sich bei Oracle CRM On Demand ab- und anschließend wieder angemeldet haben. Das Browserfenster muss nicht geschlossen werden.

So deaktivieren Sie die Symbolleiste "Kommunikationstools" in Browser-Sitzung 1

- 1 Klicken Sie von der Aktionsleiste aus auf die Schaltfläche X in der Titelleiste für den Bereich Kommunikationstools.

TIPP: Bewegen Sie den Zeiger über die Schaltfläche, um einen Quickinfo-Text zur Funktion der Schaltfläche anzuzeigen.

Wenn Sie auf die Schaltfläche zum Deaktivieren der Symbolleiste "Kommunikation" klicken, werden Sie aufgefordert, diesen Vorgang zu bestätigen.

- 2 Klicken Sie auf OK, um die Symbolleiste "Kommunikation" zu deaktivieren

HINWEIS: Wenn Sie die Symbolleiste "Kommunikation" deaktiviert haben, können Sie die Schaltflächen "Verwerfen", "Nachbereitung", "Neu zuweisen", "E-Mail öffnen" oder die Oracle Contact On Demand-Anhänge aus der Browsersitzung nicht verwenden (z.B. zur Anzeige der Interaktionshistorie von einer Besuchsdetailseite aus). Sie können sich erneut bei Oracle CRM On Demand anmelden, um die Symbolleiste "Kommunikation" zu aktivieren.

Tätigen von Anrufen

Von Oracle Contact On Demand aus können Sie externe Anrufe bei Kunden oder interne Anrufe bei anderen Agenten oder Administratoren tätigen.

Alle Agenten verfügen standardmäßig über zwei getrennte Telefonleitungen, wodurch eingehende Anrufe über die eine Leitung empfangen werden und ausgehende Anrufe über die andere getätigt werden können. Beispielsweise benötigt Ihr Kunde Informationen, die Sie nicht bereitstellen können. Sie können das Gespräch mit dem Kunden auf Halten setzen, auf die zweite Leitung klicken, um sie zu aktivieren, danach auf "Wählen" klicken, um jemanden anzurufen und die erforderlichen Informationen einzuholen. Nachdem Sie die

Informationen erhalten haben, können Sie den zweiten Anruf beenden und das Kundengespräch auf der ersten Leitung fortsetzen.

Durch die Tätigkeit eines externen Anrufs wird für den Anruf in Oracle CRM On Demand automatisch ein Aktivitätsdatensatz erstellt, wenn diese Option nicht vor dem Tätigen des Anrufs deaktiviert wird. Durch die Protokollierung der ausgehenden Anrufe sparen Sie Zeit beim Verfolgen Ihrer täglichen Aktivitäten und ermöglichen Managern die Erfassung der Produktivität der Agenten.

So tätigen Sie einen externen Anruf

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf die Option "Wählen".

HINWEIS: Standardmäßig ist das Kontrollkästchen für die Protokollierung von Aktivitäten markiert.

- 2 Anschließend können Sie folgendermaßen vorgehen:

- Wählen Sie eine Nummer aus der Liste "Recently Dialed" und klicken Sie auf "Call".

HINWEIS: Diese zuletzt angerufenen Nummern beziehen sich auf die aktuelle Session. Wenn Sie sich abmelden, wird diese Liste gelöscht.

- Geben Sie die Telefonnummer ein und klicken Sie auf "Call".

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Search Agents", wählen Sie den entsprechenden Agenten aus der Liste und klicken Sie auf "Dial".

TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie in der Liste nach dem Agenten suchen.

- 3 Nehmen Sie Ihr Gespräch entgegen.

Oracle Contact On Demand ruft dann die eingegebene Zieltelefonnummer an.

So tätigen Sie einen externen Anruf mit "Klicken/Wählen"

- 1 Navigieren Sie auf der Detail- oder Listenseite einer Person zu den Detailinformationen der Person.

Wenn die Nummer der Person als Hyperlink angezeigt wird, können Sie auf diesen klicken, um die Nummer zu wählen.

HINWEIS: Systemadministratoren können das System anpassen und Felder sowie ihre Eigenschaften ändern. "Klicken/Wählen" funktioniert bei diesen Feldern möglicherweise nicht.

- 2 Klicken Sie auf den Link der Telefonnummer, die gewählt werden soll.

Das Dialogfeld mit der zu whlenden Nummer wird angezeigt.

HINWEIS: Die Telefonnummer in diesem Dialogfeld ist schreibgeschützt. Um dieses Dialogfeld zu deaktivieren, navigieren Sie zu "Meine Einstellungen", "Persönliches Profil" und dann "Mein Profil", und deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Click-to-Dial-Fenster anzeigen". Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit diese Änderung wirksam wird.

- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Call", um den ausgehenden Anruf zu tätigen.

Oracle Contact On Demand ruft dann die ausgewählte Zieltelefonnummer an.

So tätigen Sie einen internen Anruf

Ein interner Anruf kann zu jedem Agenten oder Supervisor getätigt werden. Deren Status wird in der Liste der Benutzer mit dem jeweiligen Namen und der Zielrufnummer angezeigt (d. h. aktueller Standort). Wenn ein Agent angerufen wird, klingelt dessen Telefon, und zwar unabhängig davon, ob der Agent angemeldet ist oder nicht.

Rückrufe (Web und Telefon)

Oracle Contact On Demand bietet Web-Rückruf- und Rückruf-Funktionen, die vom Administrator eingerichtet werden müssen:

- **Web-Rückrufe.** Kunden können auf ein Formular auf der Website des Unternehmens zugreifen, um einen Rückruf zu planen.
- **Rückrufe.** Kunden können einen Rückruf über das Telefonmenü anfordern, wenn sie das Call Center kontaktieren.

Wenn eine Rückrufanforderung über eine Webseite oder das Telefonmenü gesendet wird, wird der Rückruf an einen verfügbaren Agenten mit den entsprechenden Fähigkeiten weitergeleitet. Diesem Agenten wird ein blinkender Hinweis angezeigt und die Anrufschnittflächen werden aktiviert.

So akzeptieren Sie einen Rückruf

- Klicken Sie auf "Answer", wenn die Warnanzeige in der Aktionsleiste blinkt.

Wenn Sie den Rückruf annehmen, wird der Anruf an Sie weitergeleitet. Ihr Telefon klingelt, und wenn Sie den Anruf annehmen, wird der Kunde, der den Rückruf angefordert hat, angerufen. Wenn Sie einen Web-Rückruf annehmen, werden im Dialogfeld "Web-Rückruf" Informationen angezeigt, die der Anrufer im Formular für Web-Rückrufe eingegeben hat.

HINWEIS: Für Web-Rückrufe wird die Oracle Contact On Demand-Detailseite nicht angezeigt. Die Aktivitätsdatensätze werden jedoch automatisch mit passenden Datensätzen verknüpft.

Sprachnachrichtmeldungen

Bei Sprachnachrichtmeldungen kann es sich entweder um persönliche oder um ACD-Meldungen handeln. ACD-Meldungen sind Sprachnachrichten, die für das Call Center des Unternehmens hinterlassen werden. Diese Sprachnachrichtmeldungen werden anhand des vom Administrator eingerichteten Anruflusses weitergeleitet und den Agenten je nach Fähigkeiten und Verfügbarkeit zugewiesen.

Sprachnachrichtmeldungen können einem anderen Agenten, Supervisor oder einer Fähigkeitsgruppe neu zugewiesen werden. Wenn eine Sprachnachricht neu zugewiesen wird, erfolgt entsprechend des vom Administrator eingerichteten Arbeitsablaufs eine erneute Weiterleitung. Neu zugewiesene Sprachnachrichten wechseln den Eigentümer.

Wenn sich in Ihrer Warteschlange eine Sprachnachricht befindet, blinkt für einige Sekunden in der Leiste "Aktion" im Abschnitt "Kommunikationstools" der Hinweis "Eingehende Sprachnachricht". Der Datensatz wird auch auf der "Kommunikation-Homepage" oben in Ihrem Posteingang, in der untergeordneten Registerkarte "Sprachnachrichten", angezeigt.

Sie können festlegen, für welchen Zeitraum der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Sprachnachrichten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 738).

Sie können eine Sprachnachricht jederzeit abhören. Das Abspielen der Sprachnachricht hat keine Auswirkungen auf Ihre Verfügbarkeit für die Annahme von Anrufen. Das Abhören der Sprachnachricht mit dem Telefon hat jedoch Auswirkungen auf Ihre Verfügbarkeit.

HINWEIS: Sprachnachrichten können nicht gelöscht werden.

So hören Sie eine Meldung ab (neu oder bereits wiedergegeben)

- 1 Klicken Sie im Posteingang auf den Link "Betreff" für die Sprachnachrichtmeldung.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf die Schaltfläche "Sprachnachrichten abhören".
Die Sprachnachricht wird über den lokalen Media Player wiedergegeben.

TIPP: Wenn beim Abhören aufgezeichneter Nachrichten Probleme auftreten, können Sie versuchen, den Standard-Media Player Ihres Rechners zu ändern.

So hören Sie eine Meldung mit dem Telefon ab (neu oder bereits wiedergegeben)

- 1 Klicken Sie im Posteingang auf den Link "Betreff" für die Sprachnachrichtmeldung.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf die Schaltfläche "Sprachnachrichten abhören".
Das Telefon des Agenten klingelt und gibt die Sprachnachricht über das Telefon wieder.

So weisen Sie die Sprachnachricht neu zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Sprachnachrichten" auf "Neu zuweisen".
- 2 Klicken Sie im angezeigten Fenster auf "Agent" oder "Gruppe".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Transfer" eine Gruppe oder einen Agenten aus.

Wenn Sie auf "Agent" klicken, wird eine Liste aller Agenten mit deren jeweiligem Status angezeigt. Die folgende Liste beschreibt die verschiedenen Statusmöglichkeiten für Agenten:

- **Verfügbar.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Verfügbar".
- **In der Pause.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Nicht verfügbar".
- **Belegt..** Der Agent ist aktuell mit einer anderen Interaktion beschäftigt und nicht verfügbar.
- **Abgemeldet.** Der Agent ist nicht beim Kommunikationsserver angemeldet. Diese Information ist nicht mit dem Status des Agenten in Oracle CRM On Demand verbunden.
- **ACD E-Mail.** Der Agent bearbeitet aktuell eine E-Mail.
- **Nachbearbeitung.** Der Agent bearbeitet aktuell ein Nachbearbeitungsformular.

- 4 Klicken Sie auf "Transfer".

Verarbeiten von E-Mails

E-Mails werden anhand von Fähigkeiten, Verfügbarkeit oder Stichwörtern an Agenten weitergeleitet. Wenn eine E-Mail an Sie weitergeleitet wurde, blinkt in der Aktionsleiste im Feld "Kommunikationstools" ein Hinweis auf eine eingehende E-Mail. Der Datensatz wird auch auf der "Kommunikation-Homepage" oben in Ihrem Posteingang, in der untergeordneten Registerkarte "E-Mail", angezeigt.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen E-Mails in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Aktualisieren Ihrer persönlichen Details".

In der Regel werden alle E-Mails beantwortet. Wenn Sie jedoch E-Mails erhalten, die Sie nicht beantworten möchten (z.B. Junk-E-Mails), können diese verworfen werden. Verworfen E-Mails werden ohne Antwort nachbereitet, und es wird keine abgeschlossene E-Mail-Aktivität erstellt. Sie können jedoch bei Bedarf eine E-Mail-Aktivität für verworfene E-Mails erstellen. Nicht abgeschlossene E-Mail-Antworten können gespeichert werden, indem Sie auf "Als Entwurf speichern" klicken. Solche E-Mail-Antworten werden im Ordner "Entwürfe" gespeichert. Verworfen und gesendete E-Mails können nicht bearbeitet werden.

Der Administrator konfiguriert außerdem die Einstellungen für die maximale Anzahl zu erhaltender E-Mails. Diese Informationen werden im Fenster "Statistik" in der Zeile "Offline-Meldungen" als "x/y" angezeigt, wobei "x" die Anzahl der Ihnen derzeit zugewiesenen Meldungen und "y" die zulässige Höchstzahl angibt.

HINWEIS: Wenn ein Agent eine E-Mail empfängt, bleibt der Status "Verfügbar" bestehen.

So lesen Sie eine neue E-Mail

Um auf eine neue E-Mail zugreifen zu können, können Sie einen der folgenden Schritte durchführen:

- Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf den Hinweis "Incoming Email".

Dabei wird die untergeordnete Registerkarte "E-Mail" auf der "Kommunikationen-Homepage" automatisch geöffnet.

- Navigieren Sie auf der Registerkarte "Kommunikation" zu der untergeordneten Registerkarte "E-Mail".

Dabei wird eine Liste der neuen Ihnen zugewiesenen E-Mails angezeigt.

- 1 Klicken Sie auf den Link "Betreff" der E-Mail, die Sie lesen möchten.

Der Inhalt der E-Mail wird im Fenster "Details Neue E-Mail" angezeigt.

- 2 Im Fenster "E-Mail-Details" können folgende Schritte durchgeführt werden:

- **Neu zuweisen.** Sendet die E-Mail erneut an dieselbe Arbeitsgruppe, damit sie einem anderen Agenten oder einer Gruppe neu zugewiesen werden kann.

Sie können Hintergrundinformationen für den nächsten Agenten oder die nächste Gruppe in das Notizfeld eingeben.

- **Verwerfen.** Entfernt die E-Mail aus dem Posteingang.

Verwenden Sie diese Funktion für unerwünschte E-Mails. Wenn Sie bestimmte verworfene E-Mails verfolgen möchten, müssen Sie das Kontrollkästchen "Aktivität protokollieren" im Dialogfenster für das Verwerfen von E-Mails aktivieren.

- **Als Entwurf speichern.** Speichert die E-Mail im Abschnitt "E-Mail" in der Liste der Entwurfs-E-Mails.
- **Antworten.** Wenn eine E-Mail beantwortet wird, wird ein Bildschirm zur Nachbereitung angezeigt. Geben Sie die entsprechenden Nachbereitungsdetails ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Die Aktivität wird nun im Abschnitt "Zuletzt abgeschlossene E-Mails" auf Ihrer Kommunikationshomepage angezeigt. Bei mit Datensätzen verknüpften E-Mails können Sie die E-Mail von der Interaktionshistorie des Datensatzes aus aufrufen. In der Interaktionshistorie werden sowohl die ursprüngliche E-Mail als auch die Antwort erfasst.

So lesen Sie Entwurfs-, gesendete und verworfene E-Mails

- 1 Klicken Sie auf der "Kommunikationen-Homepage" auf die Registerkarte "E-Mail".
- 2 Suchen Sie im Dropdown-Menü des Abschnitts "Meine E-Mails" die E-Mail, die Sie lesen möchten:
 - Entwurfsnachrichten
 - Gesendete Nachrichten
 - Verworfenen Nachrichten

Dabei wird eine Liste der E-Mails für den ausgewählten Ordner angezeigt.

- 3 Klicken Sie auf den Link "Betreff" der E-Mail, die Sie lesen möchten.
Der Inhalt der E-Mail wird im Abschnitt "E-Mail-Details" angezeigt.

HINWEIS: Die ausgehende E-Mail-Aktivität wird als separater Aktivitätsdatensatz gespeichert. Wenn der Aktivitätsdatensatz mit einer Person, einer Firma usw. verknüpft ist, wird er auch in dem zu dieser Person oder Firma gehörenden Informationsabschnitt angezeigt. Oracle CRM On Demand erstellt nur abgeschlossene E-Mail-Aktivitäten für gesendete Nachrichten.

So weisen Sie die E-Mail neu zu:

- 1 Klicken Sie auf der Seite "E-Mail" auf "Neu zuweisen".
- 2 Klicken Sie im angezeigten Fenster auf "Agent" oder "Gruppe".
- 3 Wählen Sie im Fenster "Transfer" eine Gruppe oder einen Agenten aus.

Wenn Sie auf "Agent" klicken, wird eine Liste aller Agenten mit deren jeweiligem Status angezeigt. Die folgende Liste beschreibt die verschiedenen Statusmöglichkeiten für Agenten:

- **Verfügbar.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Verfügbar".
- **In der Pause.** Der Agent hat in der Leiste "Kommunikationstools" den Status "Nicht verfügbar".
- **Belegt.** Der Agent ist aktuell mit einer anderen Interaktion beschäftigt und nicht verfügbar.

- **Abgemeldet.** Der Agent ist nicht beim Kommunikationsserver angemeldet. Diese Information ist nicht mit dem Status des Agenten in Oracle CRM On Demand verbunden.
- **ACD E-Mail.** Der Agent bearbeitet aktuell eine E-Mail.
- **Nachbereitung.** Der Agent bearbeitet aktuell ein Nachbearbeitungsformular.

4 Klicken Sie auf "Transfer".

Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten

Ihr Administrator entscheidet, ob Ihr Oracle Contact On Demand-Nachbearbeitungsformular automatisch oder manuell aktiviert wird. Standardmäßig sind Nachbearbeitungsformulare obligatorisch. Nur Ihr Administrator kann die Oracle Contact On Demand-Nachbearbeitungsformulare aktivieren/deaktivieren.

TIPP: Die Einstellung zur automatischen Nachbearbeitung steht im Oracle CRM On Demand-Abschnitt "Unternehmensprofil" zur Verfügung. Nur Administratoren können diese Einstellung aktivieren oder deaktivieren. Weitere Informationen zur Konfiguration der automatischen Nachbearbeitungseinstellungen finden Sie im *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* und im *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Wenn Sie eine Kommunikation beenden (Anrufe, Sprachnachrichten, E-Mails), erstellt Oracle Contact On Demand automatisch eine Aktivität und zeigt ein Nachbearbeitungsformular an. Sie müssen das Nachbearbeitungsformular ausfüllen, um die Kommunikationsaktivität abzuschließen.

Falls kein Nachbearbeitungsformular angezeigt wird, müssen Sie die folgenden Schritte ausführen:

- Fragen Sie Ihren Administrator, ob Ihre Nachbearbeitungsformulare aktiviert sind.
- Prüfen Sie, ob Ihr Popup-Blocker aktiv ist.

VORSICHT: Führen Sie für einen Anruf keine Nachbearbeitung aus, solange dieser noch aktiv ist. Andernfalls wird ein zweites Nachbearbeitungsformular angezeigt, sobald Sie aufliegen. Halten Sie nie mehrere Nachbearbeitungsfenster geöffnet; es kann sonst schwierig sein, zu wissen, welches Nachbearbeitungsformular zu welchem Anruf gehört.

HINWEIS: Jede Aktivität öffnet ein eigenes Nachbearbeitungsformular. Sie können Ihre Nachbearbeitungsformulare auf der Oracle CRM On Demand-Seite "Aktivitätsanwendungsanpassung" bearbeiten. Weitere Informationen über die Bearbeitung der Nachbearbeitungs-Layoutformulare finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts. Weitere Informationen über die Zuweisung benutzerdefinierter Nachbearbeitungsformulare zu bestimmten Benutzern finden Sie unter Hinzufügen von Rollen.

Wenn das Nachbearbeitungsformular beim Bearbeiten eines Datensatzes angezeigt wird, gehen die bereits für diesen Datensatz eingegebenen Daten nicht verloren, da die von Ihnen bearbeitete offene Seite nicht aktualisiert wird, wenn Oracle Contact On Demand die Daten im Nachbearbeitungsformular speichert.

Im Nachbearbeitungsformular können Sie den Inhalt der Kommunikation zusammenfassen. Sie können die Aktivität auch mit anderen Datensätzen, wie Firmen und Personen, verknüpfen. Durch die Verknüpfung von Datensätzen wird eine Historie sämtlicher Kommunikationen zwischen Ihrem Unternehmen und einer Person oder Firma erstellt. Sie können auch sämtliche Kommunikationen verfolgen, die zur Lösung einer Serviceanfrage erforderlich waren bzw. durch eine bestimmte Kampagne generiert wurden, wodurch Ihr Unternehmen die Effizienz von Kampagnen insgesamt besser messen kann.

In der folgenden Tabelle werden einige Felder des Nachbearbeitungsformulars beschrieben.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Aufgabe	
Verantwortlicher	<p>Aliasname des Datensatz-Verantwortlichen. In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen, und auch auf die Sichtbarkeit in verwalteten Listen.</p>
Betreff	Der Standardwert ist der Aktivitäts-Subtyp gefolgt von der Telefonnummer oder der E-Mail-Adresse.
Priorität	Priorität für diese Aktivität, entsprechend der Festlegung durch Ihr Unternehmen. Schreibgeschütztes Feld.
Ursprung	Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, über die der Anruf getätigt bzw. die E-Mail gesendet wird. Schreibgeschütztes Feld.
Ziel	Telefonnummer, die der Agent wählt, oder Ziel-E-Mail-Adresse für die E-Mail. Schreibgeschütztes Feld.
Status	Der Standardwert im Formular "Nachbereitung" ist "Abgeschlossen". Wenn Sie die Informationen mit dem Status "Abgeschlossen" speichern, wird die Aktivität im Abschnitt "Kürzlich abgeschlossene Kommunikationen" der "Kommunikationen-Homepage" angezeigt.
Typ	Von Ihrem Unternehmen definierter Aktivitätstyp. Schreibgeschützt.
Aktivitäts-Subtyp	<p>Bestimmter Aktivitätstyp. Sie können diese Werte nicht ändern, lediglich der Administrator Ihres Unternehmens kann die Werte der Dropdown-Liste ändern bzw. der Dropdown-Liste Werte hinzufügen.</p> <p>Standardwerte sind "Eingehender Anruf", "Ausgehender Anruf", "Eingehende Übermittlung", "Ausgehende Übermittlung", "Ausgehende Übermittlung", "Verpasste Übermittlung", "Eingehende E-Mail", "Ausgehende E-Mail", "Weitergeleitete E-Mail", "Neu zugewiesene E-Mail", "E-Mail-Antwort", "Eingehende Sprachnachrichten", "Weitergeleitete Sprachnachrichten", "Neu zugewiesene Sprachnachrichten", "Rückruf", "Web-Rückruf".</p>
Lösungscode	<p>Kurze Beschreibung zur Lösung des Anrufs.</p> <p>Standardwerte sind "Falsche Nummer", "Besetzt", "Rückruf", "Kundenaktualisierung", "Verworfen E-Mail", "Allgemeine Frage", "Literaturanforderung", "Neue Firma", "Neue Person", "Neuer Lead", "Neues Verkaufsprojekt", "Neue Serviceanfrage", "Keine Antwort", "Kein Interesse", "Außentransfer", "Sonstige, Produktfrage", "An Agenten neu zugewiesen", "An Gruppe neu zugewiesen", "Beantwortet", "Geplanter Follow-Up", "An Agenten übermittelt", "An Gruppe übermittelt", "An Sprachnachrichten übermittelt".</p> <p>Der Administrator Ihres Unternehmens kann die Werte der Dropdown-Liste</p>

Feld	Beschreibung
	ändern bzw. der Dropdown-Liste Werte hinzufügen.
Zugeordnete Positionen	<p>Mit dieser Aktivität verknüpfte Datensätze. Oracle Contact On Demand verknüpft Datensätze automatisch, wenn die Aktivität auf Grundlage von Informationen erstellt wird, die von der Anwendung erfasst wurden. Beispiele: Ursprung, Ziel, sonstige vom Anrufer eingegebene Ziffern.</p> <p>Sie können auch neue Datensätze erstellen, die automatisch mit dieser Aktivität verknüpft werden, oder Sie können vorhandene Datensätze auswählen, um diese zu verknüpfen. Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Datensatztyp. Wählen Sie den vorhandenen Datensatz auf der Seite "Suchen", oder klicken Sie auf "Neu", geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Bearbeiten" ein, und speichern Sie den Datensatz.</p>
Zusätzliche Informationen	
Geändert von	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der entsprechenden Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung. Vom System erstellt.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Anruf. Auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Verwenden automatischer Nachverfolgungsformulare

Ihnen steht eine Minute zur Verfügung, um das Nachverfolgungsformular auszufüllen. Dieses Zeitfenster kann allerdings vom Administrator geändert werden. Wenn Sie die für die Eingabe von Informationen in das Nachverfolgungsformular erlaubte Zeit überschreiten, wird eine entsprechende Warnung angezeigt. Klicken Sie auf OK und geben Sie weitere Informationen ein. Speichern Sie. Nach der ersten Warnung werden keine weiteren Warnungen angezeigt. Wenn das Nachverfolgungsformular automatisch geöffnet wurde, dann wird die Schaltfläche "Abbrechen" grau angezeigt und steht nicht zur Verfügung. Wenn Sie das Fenster des Nachverfolgungsformulars schließen, werden alle eingegebenen Informationen gespeichert.

Verwenden manueller Nachverfolgungsformulare

Wenn das Nachverfolgungsformular manuell geöffnet wurde, dann können Sie das Nachverfolgungsformular schließen, ohne irgendwelche Daten zu speichern. Dazu verwenden Sie die Schaltfläche "Abbrechen".

Überprüfen Ihrer Statistik

Sie können Statistiken überprüfen, indem Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf "Statistik" klicken. In der Statistik werden die Aktivitäten der letzten 24 Stunden für Sie und Ihre Arbeitsgruppe dargestellt, wie die folgende Tabelle zeigt. Die Statistik wird um Mitternacht (Zeit des Unternehmens) auf Null (0) zurückgesetzt.

Diese Beschriftung	Angezeigte Informationen
Sitzung	
Letzte Aktualisierung	Letzte Aktualisierung der Statistik (agentenspezifisch)
Logged in for	Anmeldedauer (agentenspezifisch)
Talk Time	<p>Gesprächsdauer für sämtliche Telefoninteraktionen des Agenten.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 Anrufe <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 ACD-Anruf: Gesprächszeit von 30 Minuten ■ 1 ausgehender Anruf: 10 Minuten ■ 1 eingehender Anruf: 14 Minuten ■ 1 Web-Rückruf: 15 Minuten ■ Gesprächszeit von 69 Minuten
Time to Answer	<p>Durchschnittliche Antwortzeit für alle Interaktionstypen sämtlicher Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist.</p> <p>Beispiele:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Der Agent ist Mitglied der Arbeitsgruppen 1, 2 und 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 1: 2 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 2: 4 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit für Arbeitsgruppe 3: 6 Minuten ■ Durchschnittliche Antwortzeit: 4 Minuten
Offline Messages	Anzahl der E-Mails in Ihrer Warteschlange oder Anzahl der Nachrichten, die Sie empfangen können (agentenspezifisch)
Telefon	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen Anrufe. Diese Angabe ist agentenspezifisch und umfasst nicht die Gesamtzahl der Arbeitsgruppen.
# Calls in queue	Anzahl der Anrufe in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist
Longest Wait	Die längste Zeit, die ein Anruf in der Warteschlange geblieben ist. Dieser Zeitraum wird berechnet, indem alle Anrufe in allen Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist, einbezogen werden.

Diese Beschriftung	Angezeigte Informationen
Current State	Gibt den Status von Sprachanrufen an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.
Sprachnachrichten	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen ACD-Sprachnachrichten.
# Vmails in Queue	Anzahl der ACD-Sprachnachrichten in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist
Aktueller Zustand	Gibt den Status von ACD-Sprachnachrichten an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.
E-Mail	Anzahl der vom Agenten entgegengenommenen ACD-E-Mails.
# Emails in Queue	Anzahl der ACD-E-Mails in der Warteschlange für alle Arbeitsgruppen, denen der Agent zugewiesen ist.
Aktueller Zustand	Gibt den Status von ACD-E-Mails (agentenspezifisch) an, beispielsweise "Verfügbar", "Nicht verfügbar" usw.

Anzeigen der Interaktionsverläufe

In Oracle Contact On Demand wird in einer separaten Datei (der sogenannten Interaktionshistorie) erfasst, was mit den einzelnen Kundeninteraktionen geschieht. Ähnlich wie eine Protokolldatei beinhaltet die Interaktionshistorie Informationen wie den Agenten, die Priorität und die Weiterleitung für die Sprachnachricht. Interaktionshistorien werden als Anhang der Aktivitätsdatensätze gespeichert.

So zeigen Sie die Interaktionshistorie an

- 1 Wählen Sie die Aktivität.
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details" mithilfe der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Anhänge".
- 3 Klicken Sie in der Zeile "Interaktionshistorie" auf "Anzeigen".
- 4 Klicken Sie in der Historie auf den spezifischen Link, um weitere Details anzuzeigen.

So können Sie beispielsweise auf den folgenden Link klicken, um Ihre Antwort auf eine E-Mail zu überprüfen: "Kopie der E-Mail-Antwort speichern".

Überwachen von Agenten

Bevor Sie beginnen. Um dieses Verfahren durchzuführen, müssen Sie als Supervisor in Oracle Contact On Demand eingerichtet sein

Sie können die Überwachungsfunktion als Coaching-Tool verwenden, um Agenten bei der optimalen Bewältigung von Kundenproblemen zu unterstützen. Wenn Sie einen Agenten überwachen, weiß dieser nicht, wann Sie seine Kommunikationen abhören.

So überwachen Sie das Gespräch eines Agenten

- 1 Navigieren Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste zu Supervisor > Überwachen.
- 2 Wählen Sie im Fenster "Monitor Agent" den Namen des Agenten.
TIPP: Mithilfe des entsprechenden Feldes können Sie nach Agenten in der Liste suchen.
- 3 Wählen Sie das Steuerelement für Überwachung oder Aufzeichnung für das aktuelle Gespräch:
 - **Listen.** Sie können das Gespräch mithören, aber weder der Kunde noch der Agent kann Sie hören.
 - **Whisper.** Sie können das Gespräch mithören und den Agenten betreuen. Der Kunde kann Sie nicht hören.
 - **Take Over.** Sie übernehmen das Gespräch mit dem Kunden. Dabei wird der Agent vom Anruf getrennt und das Nachbereitungsformular auf dem Bildschirm des Agenten angezeigt.
 - **Join.** Sie nehmen am Gespräch teil. Sowohl der Agent als auch der Kunde kann Sie hören.
 - **Record/Stop Recording.** Sie zeichnen das Gespräch auf. Wenn die Aufzeichnung gestoppt wird, wird die WAV-Datei in der Interaktionshistorie als Anhang dieser Aktivität gespeichert.
 - **Log Out Agent.** Sie melden den Agenten von der Anwendung ab. Verwenden Sie diese Option zum Abmelden externer Agenten, die ihre Arbeitsstation verlassen haben. Wenn Sie diese Option auswählen, wird eine Meldung angezeigt, in der Sie gefragt werden, ob der Kanal getrennt werden soll. Wenn Sie "Ja" auswählen, wird das Telefongespräch des Agenten getrennt.

So hören Sie die Aufzeichnung eines Agenten ab

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kommunikationstools" der Aktionsleiste auf "Supervisor" und wählen Sie "Recordings".
 Dabei werden die Aufzeichnungen angezeigt, die vom Supervisor während der Überwachung eines Agenten aufgezeichnet wurden.
HINWEIS: Aufzeichnungen, die der Agent erstellt hat, sind in der Interaktionshistorie verfügbar.
- 2 Wählen Sie die gewünschte Aufzeichnung im Fenster "Recordings".
TIPP: Um die Aufzeichnung in der Liste zu finden, füllen Sie die Felder "User", "From" und "To" aus und klicken Sie auf "Search". Sie können auch die Kalendersymbole verwenden, um die Felder "From" und "To" auszufüllen.
- 3 Wählen Sie das Steuerelement für Aufzeichnung für die aktuelle Aufzeichnung:
 - **Play.** Sie können die ausgewählte Aufzeichnung wiedergeben.
 - **Close.** Sie beenden die Aufzeichnung und schließen das Fenster "Recordings".**TIPP:** Wenn beim Abhören aufgezeichneter Nachrichten Probleme auftreten, können Sie versuchen, den Standard-Media Player Ihres Rechners zu ändern.

Die Seite "Kommunikationsaktivitäten" (Oracle Contact On Demand)

Die Seite "Aktivitätsliste" von Oracle Contact On Demand zeigt die Untergruppe oder Liste von Kundeninteraktionen an, die auf der "Kommunikation-Homepage" ausgewählt wurden. Auf der Seite "Aktivitätsliste" können Sie mehrere Interaktionen gleichzeitig überprüfen. Es kann auch eine Interaktion zur Überprüfung oder Aktualisierung ausgewählt werden.

So zeigen Sie die Aktivitätsliste an

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Anrufe", "Sprachnachricht" oder "E-Mail".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Posteingang" auf den Link "Ganze Liste anzeigen".

Die Seite "Aktivitätsliste" zeigt eine Liste aller Kundeninteraktionen an.

Sie können den Zeitraum festlegen, in dem der Posteingang der Kommunikationshomepage die aktuellen und abgeschlossenen Aktivitäten in Ihrem persönlichen Profil anzeigt. Weitere Informationen dazu finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe ["Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben"](#) auf Seite 738).

Über das Dropdown-Menü können Sie auch zu einer anderen Liste wechseln. Die Dropdown-Liste enthält sowohl Standardlisten, die über die Anwendung verteilt werden, als auch benutzerdefinierte Listen für Ihr Unternehmen. Eine Beschreibung der Standardlisten finden Sie in der Tabelle im Abschnitt "Kommunikationslisten" unter [Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage](#) (auf Seite 365).

HINWEIS: Zu den Aktivitäten gehören Termine, Aufgaben und Kommunikationsaktivitäten. Oracle Contact On Demand-Aktivitäten können weder über die Registerkarte "Kommunikation" noch über Kalender- oder Homepages gelöscht werden.

In der folgenden Tabelle wird erläutert, welche Aktionen von der Seite "Aktivitätsliste" aus durchgeführt werden können:

Aktion	Vorgehensweise
Erstellen einer gefilterten Liste	Klicken Sie in der Titelleiste auf den Link "Listen verwalten" und klicken Sie anschließend auf "Neue Liste". Daraufhin wird ein Assistent geöffnet, der Sie durch den Prozess leitet.
Erstellen eines Aufgabendatensatzes	Klicken Sie in der Titelleiste auf "Neue Aufgabe". Geben Sie auf der Seite "Aufgabe bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein, und speichern Sie den Datensatz.
Suchen einer Aktivität	Klicken Sie auf den Spaltenkopf "Betreff". Klicken Sie anschließend in der alphabetischen Leiste auf einen Buchstaben. Bei Aktivitäten, die mit Zahlen beginnen, klicken Sie auf 0-9.
Durchblättern der Liste	Klicken Sie auf die Navigationssymbole oben oder unten auf der Listenseite, um zur nächsten, vorherigen, ersten oder letzten Seite in der Liste zu blättern.
Anzeigen von mehr/weniger Datensätzen	Wählen Sie in der Dropdown-Liste für die Anzahl der angezeigten Datensätze unten auf der Seite die Anzahl der Datensätze aus, die gleichzeitig angezeigt werden sollen.

Aktion	Vorgehensweise
Anzeigen einer anderen Untergruppe von Aktivitäten	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und ändern Sie die Auswahl. Die Dropdown-Liste enthält alle Ihnen verfügbaren gefilterten Listen.
Anzeigen der Aktivitätsdetails	Klicken Sie auf den Betreff der Aktivität, die Sie anzeigen möchten. Daraufhin wird die Seite "Details" angezeigt.
Anzeigen aller Aktivitäten Ihres Unternehmens	Klicken Sie in der Titelleiste auf die Dropdown-Liste, und wählen Sie einen Eintrag.

Oracle Contact On Demand-Symbolleiste

Oracle Contact On Demand fügt der Aktionsleiste zwei Abschnitte hinzu: "Kommunikationstools" und "Sprachsteuerung". In der folgenden Tabelle werden die Optionen beschrieben, die in Abhängigkeit von Ihrer Zuständigkeit in diesen beiden Bereichen angezeigt werden.

Schaltfläche	Beschreibung
Kommunikationstools	
Verfügbar/Nicht verfügbar	Ermöglicht das Ändern des Status für Ihre Bereitschaft zum Annehmen von Anrufen in "Verfügbar" oder "Nicht verfügbar".
Wählen	Ermöglicht interne und ausgehende Anrufe.
Supervisor	Ermöglicht dem Supervisor die Anrufe des Agenten zu überwachen und aufzuzeichnen sowie die Aufzeichnungen des Agenten abzuhören.
Benutzereinstellungen	Ermöglicht das Ändern der Rufnummer, unter der Sie eingehende Anrufe annehmen, sowie anderer Einstellungen.
Statistik	Verfolgt Ihre Sitzungsstatistik. Weitere Informationen finden Sie unter Überprüfen Ihrer Statistik (auf Seite 383).
Sprachsteuerung	
Antwort	Ermöglicht Rückrufe (bei aufgelegtem Hörer).
Ablehnen	Lehnt einen Rückruf oder einen an Sie weitergeleiteten Anruf ab.
Auflegen	Beendet einen aktiven Anruf.
Halten	Setzt einen Anruf auf Halten, damit Sie einen ausgehenden Anruf an eine externe Informationsquelle tätigen können. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um zum Anruf zurückzukehren.
Transfer	Leitet einen aktiven Anruf an einen anderen Agenten, eine Gruppe oder eine externe Quelle weiter.
Aufzeichnen	Zeichnet den aktiven Anruf auf, der als WAV-Datei gespeichert und mit dem lokalen Media Player wiedergegeben werden kann.

Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand)

Wenn Sie auf den Detailseiten "Anruf", "Sprachnachricht" oder "E-Mail" auf "Bearbeiten" klicken, werden die Informationen angezeigt, die aus dem Nachbereitungsformular für die Aktivität übernommen wurden.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Dropdown-Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen. Nicht alle Felder in der Anwendung können bearbeitet werden. Wenn der Administrator Ihres Unternehmens den Datensatztyp "Aktivität" anpasst, sodass zusätzliche Felder als erforderlich angezeigt werden, dann verhindert diese Anpassung, dass Oracle CRM On Demand Aktivitätsdatensätze für neue Interaktionen erstellt.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

HINWEIS: Alle Zeiten werden in Sekunden angezeigt.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Aktivität	
Verantwortlicher	Weitere Informationen zu "Verantwortlicher" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Thema	Weitere Informationen zu "Betreff" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Priorität	Weitere Informationen zu "Priorität" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Ursprung	Weitere Informationen zu "Ursprung" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Ziel	Weitere Informationen zu "Ziel" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Status	Weitere Informationen zu "Status" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Typ	Weitere Informationen zu "Typ" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Aktivitäts-Subtyp	Weitere Informationen zu "Aktivitäts-Subtyp" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Lösungscode	Weitere Informationen zu "Lösungscode" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Hauptstatistik	
Wartezeit	Zeit in Sekunden, die eine Interaktion in der Warteschlange wartet, bis Sie einem Agenten zugewiesen wird.

Feld	Beschreibung
Startzeit	Uhrzeit, Datum und Zeitstempel für die Zuweisung der Kommunikation an den Agenten.
Endzeit	Uhrzeit, Datum und Zeitstempel für die Nachbereitung der Kommunikation.
Gesamtwartezeit	Zeit in Sekunden, die der Anrufer für die Auswahl von Optionen aus den Menüs aufwendet, kombiniert mit der Wartezeit in der Warteschlange.
Zugewiesene Warteschlange	Name der Gruppe, an die die Interaktion weitergeleitet wird.
IVR-Zeit	Zeit in Sekunden, die der Kunde für die Auswahl von Optionen aus den Menüs aufwendet. Bei E-Mails wird der Wert "0" angezeigt.
Interaktionszeit	Zeit in Sekunden zwischen dem Start- und Endzeitpunkt.
Nachbereitungszeit	Zeit in Sekunden, die der Agent für die Nachbereitung benötigt (bei geöffnetem Nachbereitungsformular).
Bearbeitungszeit	Summe aus Interaktions- und Bearbeitungszeit.
Wartezeit	Zeit in Sekunden, die der Anrufer auf Halten gesetzt ist, nachdem die IVR-Informationen eingegeben wurden.
Zugeordnete Positionen	Weitere Informationen zu "Zugeordnete Positionen" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Zusätzliche Informationen	
Geändert von	Weitere Informationen zu "Geändert von" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).
Beschreibung	Weitere Informationen zu "Beschreibung" finden Sie unter Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten (auf Seite 380).

Detailseiten für Besuche, Sprachnachrichten und E-Mail

Klicken Sie auf ein Thema, um die Anweisungen zu den folgenden, von den Seiten für die Besuchs-, Sprachnachricht- oder E-Mail-Details aus durchzuführenden Schritte anzuzeigen:

- [Anzeigen der Interaktionsverläufe](#) (auf Seite 384)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)

Oracle Contact On Demand-Administratoren können benutzerdefinierte Detailseiten für "Anruf", "Sprachnachricht" und "E-Mail" erstellen. Weitere Informationen zu Seitenlayouts finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts.

HINWEIS: Sie können Seitenlayouts für Anrufe, Sprachnachrichten und E-Mails in Oracle Contact On Demand erstellen. Dynamische Seitenlayouts werden in Oracle Contact On Demand nicht unterstützt.

Sie können das Layout der Detailseiten für "Anruf", "Sprachnachricht" und "E-Mail" so verändern, dass nur regelmäßig verwendete Abschnitte angezeigt werden. Durch eine Bearbeitung der Seitenlayouts können auch das Anzeigetempo erhöht und Datenüberfluss vermieden werden.

So bearbeiten Sie das Layout der Seiten für die Besuchs-, Sprachnachricht- und E-Mail-Details:

- 1** Klicken Sie auf einen Besuch, eine Sprachnachricht oder eine E-Mail, um die entsprechende Detailseite aufzurufen.
- 2** Klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" auf der rechten Seite der Detailseite.
- 3** Verschieben Sie unter Verwendung der Pfeilschaltflächen die Abschnitte (Inhalt) aus der Spalte der verfügbaren zugehörigen Informationen in die Spalte der angezeigten zugehörigen Informationen.
- 4** Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Sie können die am meisten oder am seltensten verwendeten Abschnitte auch reduzieren oder erweitern. Wenn Sie einen Abschnitt nur selten verwenden, sollten Sie ihn reduzieren. Das Reduzieren von Abschnitten erhöht die Aktualisierungsgeschwindigkeit der Seite. Sie können zudem die Direktbearbeitung verwenden, um häufig verwendete Felder zu bearbeiten. Weitere Informationen zur Direktbearbeitung finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Felder für Kommunikationsaktivitäten \(Oracle Contact On Demand\)](#) (auf Seite 388)
- [Info über Oracle Contact On Demand](#) (auf Seite 361)

7

Partner Relationship Management und High Tech

Oracle CRM On Demand bietet die folgenden Datensatztypen für Partner Relationship Management (PRM):

- **Partner.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen über die externen Unternehmen oder Personen in Unternehmen zu verwalten, die Produkte verkaufen oder Service dafür anbieten, die zu Ihrem Unternehmen gehören.
- **Partnerprogramme.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anforderungen und Vorteile für Unternehmen zu verfolgen, die Bestandteil der Partnerprogramme Ihres Unternehmens sind.
- **Anwendungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Anwendungen von neuen oder vorhandenen Partnern für die Partnerschaft mit dem Markeneigentümerunternehmen zu verwalten.
- **Geschäftsregistrierungen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Geschäftsregistrierungen zu verwalten, mit denen Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümerunternehmen anfordern können.
- **MDF-Anfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Market Development Funds-(MDF)-Anfragen für Fonds zu verwalten, die von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden. Mit MDF-Anfragen kann ein Partner seine Produkte verkaufen oder die Marke des Herstellers vermarkten.
- **Sonderpreisanfragen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Sonderpreisanfragen von Partnern im Hinblick auf eine Preisanpassung für ein Produkt zu verwalten.
- **Fonds.** Verwenden Sie diese Seiten, um Fondsansfragen, Kredite und Genehmigungen zu verwalten.
- **Schulung und Zertifizierung (S&Z).** Mit diesen Seiten können Sie die Partner-Community auf Schulungskurse und Programme aufmerksam machen, die für die Produkte und Dienstleistungen des Markeneigentümers angeboten werden. Mit S&Z können Sie auch die Qualifikation und Zuständigkeiten der Partnerunternehmen und ihrer Mitarbeiter verfolgen. Die S&Z-Datensatztypen umfassen:
 - Kurse
 - Prüfungen
 - Zertifizierungen
 - Akkreditierungen

Hinweis: Alle diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar. Der Datensatztyp "Fonds" ist auch in Oracle CRM On Demand High Tech Edition verfügbar.

Verwalten von PRM und High Tech

Weitere Informationen zum Verwalten und Konfigurieren von Partner Relationship Management (PRM) finden Sie im *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partner

Auf den Partnerseiten können Sie Partnerunternehmen und deren Mitglieder verfolgen, Partnerfirmen in Oracle CRM On Demand zur Unterstützung von Partnerbenutzern erstellen und den einzelnen Partnerfirmen die jeweiligen Zugriffsebenen für Oracle CRM On Demand und die jeweilige Datensichtbarkeit zuordnen.

Info über Partner

In der Registerkarte "Partner" sind externe Unternehmen aufgeführt, die Produkte des Markeneigentümers verkaufen oder Dienstleistungen für diese Produkte anbieten.

Auf den Partnerseiten in Oracle CRM On Demand können Sie die Geschäftsinformationen zum Partner sowie Informationen zur Partnerschaft zwischen dem Markeneigentümer und dem Partner definieren. Beispiele für Partnerprofilinformationen: Unternehmensname, Adresse, Telefonnummern, Faxnummer, Website, Jahresumsatz, Anzahl der Mitarbeiter, Markt, Branche, Geschäftsbeschreibung usw.

Info über Partnerfirmen

Eine *PRM-Partnerfirma*, auch als verwaltete Partnerfirma bekannt, ist ein Partner mit Benutzern in Oracle CRM On Demand. Eine nicht verwaltete Partnerfirma hat keine Benutzer in Oracle CRM On Demand. Eine PRM-Partnerfirma wird sowohl in der Registerkarte "Firma" als auch in der Registerkarte "Partner" angezeigt und hat die folgenden Attribute:

- Sie ist eine Firma mit dem Firmentyp "Partner".
- Das Flag "Verwalteter Partner" ist auf den Wert "Y" gesetzt.
- Der Status der Partnerorganisation ist auf "Aktiv" gesetzt.

Für Organisationen, die sowohl Firmen, an die Vertriebsmitarbeiter Produkte verkaufen, als auch PRM-Partner sind, müssen Sie zwei Datensätze erstellen: einen Firmendatensatz und einen Partnerdatensatz.

Der Datensatztyp "Partner" ist eine Unterklasse des Datensatztyps "Firma". Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Firma" hinzugefügt werden, sind daher auch für den Datensatztyp "Partner" verfügbar. Dies gilt jedoch nicht umgekehrt: Benutzerdefinierte Felder, die dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt werden, sind für den Datensatztyp "Firma" nicht verfügbar.

Allgemein gilt: Geben Sie partnerspezifische Attribute in der Registerkarte "Partner" und firmenspezifische Attribute, die nicht im Zusammenhang mit der Partnerschaft stehen, in der Registerkarte "Firmen" an. Möglicherweise möchten Sie jedoch in einzelnen Fällen ein partnerspezifisches Attribut in der Registerkarte "Firmen" anzeigen. In diesem Fall können Sie dem Datensatztyp "Firma" benutzerdefinierte Attribute hinzufügen. Diese Attribute werden dann automatisch dem Datensatztyp "Partner" hinzugefügt.

Wenn Sie die Partnerfirma in der Registerkarte "Firmen" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" sichtbar. Dieses Feld hat den Wert "Partner". Wenn Sie eine Partnerfirma in der Registerkarte "Partner" anzeigen, ist das Feld "Firmentyp" nicht sichtbar, da eine Partnerfirma nur den Wert "Partner" haben kann.

HINWEIS: Wenn der Status der Partnerorganisation "Aktiv" ist, muss der Firmentyp einer Partnerfirma auf "Partner" gesetzt sein.

Arbeiten mit der "Partner-Homepage"

Über die "Partner-Homepage" verwalten Sie Ihre Partner.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Partner-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Partnerfirma

Sie können eine Partnerfirma erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Partnerfelder](#) (auf Seite 397).

TIPP: Sie können Partnerhierarchien angeben, z.B. ein Unternehmen, das eine Tochtergesellschaft eines anderen Unternehmens ist, indem Sie die übergeordnete Firma wählen. Weitere Informationen finden Sie unter [Festlegen von übergeordneten Firmen](#) (auf Seite 220).

Arbeiten mit Partnerlisten

Der Abschnitt "Partnerlisten" enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partner beschrieben.

Partnerliste	Beschreibung
Alle Partner	Filtert alle Partner, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen.
Meine Partner	Partner mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Zuletzt erstellte Partner	Alle Partner, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partner	Alle Partner, nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Partner

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partner" werden die Partner angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur "Partner-Homepage"

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Partner-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partner
- Alle inaktiven Partner
- Zuletzt erstellte Partner
- Zuletzt geänderte Partner
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte über Ihre "Partner-Homepage" verfügbar machen)

So fügen Sie der "Partner-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Partner-Homepage" auf "Layout bearbeiten"
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Partner-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Partnerfirmen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerfirmen folgende Aufgaben aus:

- [Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen](#) (auf Seite 395)
- [Suche nach Partnerfirmen](#) (siehe "[Suchen von Partnerfirmen](#)" auf Seite 396)
- [Löschen von Partnerfirmen](#) (auf Seite 397)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 226)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 222)

- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)

HINWEIS: Wenn Sie eine Partnerfirma erstellen und auf den Status "Aktiv" setzen, wird automatisch ein Buch mit dem Namen "Partnerbuch <Partnername>" erstellt. Wenn Sie eine Partnerfirma erstellen und die Partnerorganisation für diese Partnerfirma definieren, wird diese Partnerfirma zu dem entsprechenden Buch hinzugefügt. Wenn eine Partnerfirma deaktiviert wird, wird die Partnerfirma im entsprechenden Buch deaktiviert. Wenn die Partnerorganisation eines Benutzers geändert wird, wird die Partnerfirma aus dem der alten Partnerorganisation zugeordneten Buch entfernt und zum richtigen Partnerbuch für die neue Partnerorganisation-Beziehung hinzugefügt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen

Wenn eine Partnerschaft ausgesetzt oder beendet wurde, dann können Sie die Partnerfirma deaktivieren (auf "nicht-aktiv" setzen). Indem Sie die Partnerfirma deaktivieren, können Sie die Firma in Oracle CRM On Demand belassen und sie gegebenenfalls später erneut aktivieren.

So aktivieren oder deaktivieren Sie eine Partnerfirma

- 1 Navigieren Sie zur Seite "Partner bearbeiten".
- 2 Wählen Sie "Aktiv" aus der Statusliste "Partnerorganisation", um die Partnerfirma zu aktivieren, oder wählen Sie "Inaktiv", um die Partnerfirma zu deaktivieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Wenn Sie eine Partnerfirma deaktivieren, können Sie den Wert "Firmentyp" auf der Registerkarte "Firmen" nicht ändern oder die Firma aus der Registerkarte löschen. Solange eine Firma aktiv ist, können Sie sie in der Registerkarte "Firmen" weder löschen noch ihren Firmentyp ändern.

Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen

In Oracle CRM On Demand können Sie Firmen in Partnerfirmen umwandeln, wenn Ihre Zugriffsstufe dies erlaubt.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner" auf der Detailseite hinzugefügt haben.

So wandeln Sie eine Firma in eine Partnerfirma um

- 1 Wählen Sie in der "Firmenliste" die Firma, die Sie in eine Partnerfirma umwandeln möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Firmendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie den Firmentyp auf der Seite "Firma bearbeiten" in "Partner".
- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verwalteter Partner", und klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Wenn für den Modus der Datensatzverantwortlichkeit des Datensatztyps "Partner" der Benutzermodus konfiguriert ist, und wenn Sie diese Aufgabe ausführen, ändert sich der Name des Feldes "Verantwortlicher" automatisch in den Namen des Benutzers, der die Umwandlung durchführt, und der neue Partner wird zum Partnerteam des Verantwortlichen hinzugefügt.

So stellen Sie sicher, dass eine Partnerfirma nicht auf eine reguläre Firma zurückgesetzt werden kann

- 1 Navigieren Sie auf der Registerkarte "Partner" zur "Partnerliste", und wählen Sie die Partnerfirma.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Partnerdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie auf der Seite "Partner bearbeiten" den Status der Partnerorganisation in "Aktiv".
Wenn Sie den Status auf "Aktiv" festgelegt haben, kann die Partnerfirma nicht mehr in eine reguläre Firma geändert werden.

Suchen von Partnerfirmen

Sie können Partnerfirmen in der Aktionsleiste über die erweiterte Suchfunktion suchen. Dazu müssen Sie die folgenden Suchkriterien eingeben:

- Feld ist auf Firmentyp gesetzt
- Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt
- Filterwert ist auf "Partner" gesetzt

Wenn Sie PRM-Partnerfirmen (verwaltete Partnerfirmen) suchen möchten, müssen Sie die Suchkriterien in der vorhergehenden Liste eingeben. Legen Sie folgende Suchkriterien fest:

- Das Feld ist auf "Verwalteter Partner" gesetzt.
- Die Bedingung ist auf "Gleich wie" gesetzt.
- Der Filterwert ist auf "Y" gesetzt.

Weitere Informationen zur Suche von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

Löschen von Partnerfirmen

Da Partnerfirmen auch als Firmen verwendet werden können, können Partnerfirmen mit Verkaufsprojekten oder auch mit anderen Datensätzen verknüpft sein. Aufgrund dieser Verknüpfungen kann das Löschen von Partnerfirmen zu Fehlern führen.

Da Firmen auch als Partnerfirmen verwendet werden können, kann auch das Löschen einer Firma mit dem Firmentyp "Partner" in der Registerkarte "Firmen" Fehler hervorrufen. Daher können Sie Partnerfirmen nicht in der Registerkarte "Partner" löschen. Sie können Partnerfirmen nur deaktivieren. Wenn die Firma nicht verwendet wird und Sie sie löschen wollen, dann müssen Sie diese inaktive Partnerfirma in der Registerkarte "Firmen" löschen.

Wenn Sie eine Firma des Typs "Partner" in der Registerkarte "Firmen" löschen, dann prüft Oracle CRM On Demand, ob der Partnerorganisationsstaus "Inaktiv" ist. Dadurch wird das zufällige Löschen aktiver Partnerdatensätze vermieden. Weitere Informationen über das Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen finden Sie unter [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124).

Partnerfelder

Auf der Seite "Partner bearbeiten" können Sie Partner hinzufügen oder Details zu einem vorhandenen Partner aktualisieren. Auf der Seite "Partner bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Partner angezeigt.

TIPP: Sie können Partner auch auf der Seite "Partnerliste" und auf der Seite "Partnerdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Partner	
Partnername	Der Name des Partners. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Primärer Partnertyp	Wählen Sie den Partnertyp, den Sie als primären Typ für diese Partnerfirma verwenden möchten.
Standort	Typ der Niederlassung des Partners an diesem Standort, beispielsweise Hauptsitz.
Status der Partnerorganisation	Zeigt an, ob die Partnerfirma aktiv oder nicht-aktiv ist.
Übergeordnete Firma	Der Name des Unternehmens, zu dem der Partner als Tochtergesellschaft gehört.
Haupt-	Die primäre Telefonnummer, unter der der Partner zu erreichen ist.

Feld	Beschreibung
Telefonnr.	
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Partners.
Website	URL-Adresse des Partners.
Preisliste	Die der Partnerfirma zugeordnete Preisliste. Normalerweise sind in dieser Preisliste die Anschaffungskosten des Partners enthalten.
Zusätzliche Informationen	
Rechnungs- und Versandadresse	<p>Durch die Auswahl eines Landes werden die Bezeichnungen für die verbleibenden Adressfelder der Adresskonvention des jeweiligen Landes entsprechend festgelegt. Der Bildschirm wird möglicherweise aktualisiert, um die Feldnamen anzupassen.</p> <p>HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet wurden, sind die Rechnungs- und die Lieferadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden geändert, um sie an die Anforderungen für gemeinsame Adressen anzupassen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter Adressen.</p>
Verantwortlicher	<p>Der Alias des Verantwortlichen für den Partnerdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen Partnerdatensatz neu zuzuweisen, müssen Sie über Zugriffsberechtigungen zum Lesen/Bearbeiten für den Datensatz verfügen.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Channel Account-Manager	Der Channel Account-Manager ist für die Beziehungen zwischen den Partnern und dem Unternehmen, das die Marke besitzt, verantwortlich. Channel Account--Manager sind die Primärkontakte der Partner.
Anzahl aktive Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das die aktuelle Anzahl aktiver Benutzer in Oracle CRM On Demand für den Partner festlegt.
Max. Benutzeranzahl	Die maximal mögliche Anzahl an Benutzern einer Partnerorganisation. Ein Partner kann nicht über mehr Benutzer verfügen als die in diesem Feld definierte Anzahl.

Feld	Beschreibung
Verbleibende Anzahl verfügbare Benutzer	Dies ist ein berechnetes Feld, das der Differenz zwischen dem Feld "Max. Benutzeranzahl" und dem Feld "Anzahl aktive Benutzer" entspricht. Wenn der Wert dieses Feldes 0 (null) ist, können Sie keine weiteren aktiven Benutzer zu Oracle CRM On Demand hinzufügen.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerinformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Partnerprogramme

Verwenden Sie die Partnerprogramm-Seiten, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verschiedene Typen und Stufen von Partnerprogrammen verwalten
- Verschiedene Partnertypen angeben
- Partnerprogramm-Mitgliedschaften verwalten

Ein *Partnerprogramm* beschreibt die Anforderungen und Vorteile für den Partner, wenn der Partner Mitglied des Partnerprogramms ist. Partnerprogramme wurden entwickelt, um Partner durch das Unternehmen anzuwerben, das Inhaber der Marke ist.

Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage

Die Partnerprogramm-Homepage dient zum Verwalten der Partnerprogramme.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Partnerprogramm-Homepage anpassen. Zusätzlich können Sie, wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, der Seite Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte daraus entfernen.

Erstellen eines Partnerprogramms

Sie können ein Partnerprogramm erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 402) und [Felder für Partnerprogramme](#) (siehe "[Partnerprogrammfelder](#)" auf Seite 405).

Arbeiten mit Partnerprogrammlisten

Der Abschnitt "Partnerprogrammlisten" enthält eine Reihe von Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Partnerprogramme beschrieben.

Partnerprogrammliste	Beschreibung
Zuletzt erstellte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle Partnerprogramme	Diese Liste ist nicht gefiltert. Sie zeigt alle für Sie sichtbaren Partnerprogramme an, egal, wer für das Partnerprogramm verantwortlich ist.
Meine Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme	Filtert Partnerprogramme mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Bearbeitungsdatum.
Alle inaktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Inaktiv".
Alle aktiven Partnerprogramme	Filtert alle Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Partnerprogramme

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Partnerprogramme" werden die Partnerprogramme angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Partnerprogramm-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Partnerprogramm-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle aktiven Partnerprogramme
- Alle inaktiven Partnerprogramme
- Zuletzt erstellte Partnerprogramme

- Zuletzt geänderte Partnerprogramme
- Meine zuletzt erstellten Partnerprogramme
- Meine zuletzt geänderten Partnerprogramme
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer Partnerprogramm-Homepage zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der Partnerprogramm-Homepage Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der Partnerprogramm-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2** Klicken Sie auf der Layoutseite für die Partnerprogramm-Homepage auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Partnerprogrammen

Führen Sie zum Verwalten von Partnerprogrammen folgende Aufgaben aus:

- [Erstellen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 402)
- [Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 402)
- [Löschen von Partnerprogrammen](#) (auf Seite 405)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)
- [Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen](#) (auf Seite 226)
- [Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen](#) (auf Seite 222)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Partnerprogrammen

Sie können aus Oracle CRM On Demand heraus Partnerprogramme erstellen, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Dieses Formular können Sie von verschiedenen Bereichen innerhalb von Oracle CRM On Demand aufrufen, je nachdem, woran Sie arbeiten und welche Aufgaben Sie ausführen möchten.

So erstellen Sie ein Partnerprogramm

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammliste" auf "Neues Partnerprogramm".
Die Seite "Partnerprogramm bearbeiten" wird angezeigt.
- 2 Geben Sie einen Namen für das zu erstellende Partnerprogramm in das Feld "Partnerprogrammname" ein.
TIPP: Alle Partnerprogrammnamen müssen eindeutig sein.
- 3 Wählen Sie im Feld "Status" den für das Partnerprogramm geeigneten Status aus.
- 4 Aktualisieren Sie die übrigen Felder der Seite "Partnerprogramm bearbeiten", wo nötig.
Weitere Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Partnerprogrammfelder](#) (auf Seite 405).
- 5 Speichern Sie das Partnerprogramm.

Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Auf den Seiten "Neue Programm-Mitgliedschaft" und "Programm-Mitgliedschaft bearbeiten" können Sie folgende Verwaltungsaufgaben ausführen:

- [Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 402)
- [Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft](#) (auf Seite 403)
- [Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften](#) (auf Seite 403)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)

Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Nachdem der Mitgliedschaftsantrag eines Partners für ein Partnerprogramm genehmigt wurde, wird der Partner als Mitglied in das Partnerprogramm aufgenommen.

So erstellen Sie Partnerprogramm-Mitgliedschaften

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" des gewählten Partnerprogramms in der Leiste "Programmmitgliedschaften" auf "Neu".
Die Seite "Neue Programmmitgliedschaften" wird angezeigt.

- 2 Wählen Sie im Feld "Partnername" den Namen des Partners aus, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen wollen.
- 3 Füllen Sie die übrigen Felder auf der Seite "Neue Partnermitgliedschaft" nach Bedarf aus.
Weitere Informationen über diese Felder finden Sie unter [Programmmitgliedschaftsfelder](#) (auf Seite 404).

HINWEIS: Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Aktuell" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" aktiviert sein.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft

Wenn die Mitgliedschaft eines Partners bei einem Partnerprogramm genehmigt wurde und Sie einen neuen Mitgliedschafts-Datensatz für dieses Partnerprogramm erstellt haben, dann ist der Standardstatus dieser Mitgliedschaft "Aktuell".

Sie können den Status der Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf die folgenden Werte ändern:

- Abgelaufen
- Beendet

HINWEIS: Der Status des Kontrollkästchens "Aktiv" und der Wert des Statusfeldes müssen aufeinander abgestimmt werden. Beispiel: Wenn der Mitgliedschaftsstatus auf "Abgelaufen" oder "Abgebrochen" gesetzt ist, dann muss das Kontrollkästchen "Aktiv" deaktiviert sein.

So ändern Sie den Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf den Link "Bearbeiten" der Partnerprogramm-Mitgliedschaft, deren Status Sie ändern möchten.
- 2 Wählen Sie auf der Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" den gewünschten Wert aus der Dropdown-Liste "Status" aus.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften

Wenn Sie eine Programmmitgliedschaft aus Versehen erstellt haben oder sie löschen möchten, dann können Sie das auf der Seite "Partnerprogrammdetails" tun.

HINWEIS: Partnerprogramm-Mitgliedschaften mit dem Mitgliedschaftsstatus "Aktuell" können nicht gelöscht werden.

So löschen Sie eine Partnerprogramm-Mitgliedschaft

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Programmmitgliedschaften" der Seite "Partnerprogrammdetails" für die zu entfernende Partnerprogramm-Mitgliedschaft auf "Löschen".

Es wird ein Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung der gewählten Mitgliedschaft zu bestätigen.

2 Klicken Sie auf "OK".

Die gewählte Mitgliedschaft wird gelöscht.

Programmmitgliedschaftsfelder

Verwenden Sie die Seiten "Neue Programmmitgliedschaft" und "Programmmitgliedschaft bearbeiten", um Partnerprogramm-Mitgliedschaften hinzuzufügen oder zu aktualisieren. Sie können über die Seite "Programmmitgliedschaft bearbeiten" auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Die Seite "Partnerprogramme bearbeiten" zeigt alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder an.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle beinhaltet zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Programmmitgliedschaftsseiten.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Programmmitgliedschaft	
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem Sie ein Mitglied hinzufügen.
Partnertyp	Der Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Partnername	Der Name des Partners, den Sie dem Partnerprogramm hinzufügen.
Programmstufe	Die Programmebene, auf der der Partner dem Programm beigetreten ist.
Aktiv	Zeigt an, ob die Mitgliedschaft beim Partnerprogramm aktiv ist.
ID-Nr.	Die ID-Nummer der Mitgliedschaft. Oracle CRM On Demand weist die ID-Nummer zu.
Status	Der Status der Mitgliedschaft. Gültige Werte sind: "Aktuell", "Abgebrochen", "Abgelaufen" und "Erneuert".
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum, zu dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.

Löschen von Partnerprogrammen

Sie können Partnerprogramme auf der Seite "Partnerprogrammdetails" löschen.

HINWEIS: Partnerprogramme mit dem Status "Aktiv" können nicht gelöscht werden.

So löschen Sie ein Partnerprogramm

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Partnerprogrammdetails" auf die Schaltfläche "Löschen" des zu löschenden Partnerprogramms.

Es wird eine Dialogfeld angezeigt, das Sie auffordert, die Löschung des gewählten Partnerprogramms zu bestätigen.

- 2 Klicken Sie auf "OK".

Das Partnerprogramm wird gelöscht.

Partnerprogrammfelder

Auf der Seite "Partnerprogramme bearbeiten" können Sie Partnerprogramme hinzufügen oder die Details eines vorhandenen Partnerprogramms aktualisieren. Auf dieser Seite können Sie auch neue Partnerprogramm-Mitgliedschaften erstellen. Auf dieser Seite werden alle für ein Partnerprogramm verfügbaren Felder angezeigt.

TIPP: Sie können Partner auch auf den Seiten "Partnerprogrammliste" und "Partnerprogrammdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datenatzdetails](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Administratoren können einem Partner auch Zugriff auf diese Detailfelder erteilen, sodass der Partner die Informationen aktualisieren kann.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Partnerprogramme	
Partnerprogramm mname	Der Name des Partnerprogramms. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Status	Zeigt an, ob das Partnerprogramm aktiv, inaktiv, oder in Bearbeitung ist.
Anfangsdatum	Das Startdatum des Partnerprogramms. Diese Feld zeigt standardmäßig das aktuelle Datum und die aktuelle Uhrzeit an. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum, an dem das Partnerprogramm abgeschlossen werden soll. Sie können

Feld	Beschreibung
	das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Partnertyp	Bestimmt den Partnertyp (Beispiele: Wiederverkäufer, Lösungspartner, Distributor etc.), für den das Partnerprogramm erstellt wurde.
Programmtyp	Bestimmt den zu erstellenden Programmtyp. Beispiel: Geschäftsregistrierung.
MDF zulässig	<p>Erlaubt MDF (Market Development Funds, Marktentwicklungsmittel). MDFs sind Geldmittel, die der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Herstellers zur Verfügung gestellt werden, um dem Partner beim Verkauf der Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke behilflich zu sein.</p> <p>Wenn Sie "MDF erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf MDFs.</p>
Sonderpreis erlaubt	<p>Erteilt die Berechtigung, Sonderpreise zu gewähren. Diese Berechtigung erlaubt es Partnern, einen Sonderpreis für ein verkauftes Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern. Ein solcher Preis wird normalerweise angefordert, um den Partner wettbewerbsfähig zu halten, oder um eine bestimmte Gewinnspanne zu erreichen.</p> <p>Wenn Sie "Sonderpreis erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf Sonderpreise.</p>
Geschäftsregistrierung zulässig	Wenn Sie "Geschäftsregistrierung erlaubt" wählen, dann haben alle Partner, die Mitglieder dieses Partnerprogramms sind, ein Anrecht auf die Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Partnerprogramminformationen. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.
Zusätzliche Informationen	
Vollständiger Name Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den PartnerprogrammDATENSATZ.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den DATENSATZ aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist. Um die Verantwortlichkeit für einen PartnerprogrammDATENSATZ neu zuzuweisen, müssen Sie über Zugriffsberechtigungen zum Lesen/Bearbeiten für den DATENSATZ verfügen.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche DATENSätze in Berichte einbezogen werden, die von Ihnen oder Ihren Managern ausgeführt werden.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der DATENSatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den DATENSatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für DATENSatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der DATENSatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, DATENSatzfreigabe und DATENSatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>

Anträge

Ein *Antrag* bietet einem neuen oder vorhandenen Partner die Möglichkeit, eine Partnerschaft mit dem Markeneigentümer zu beantragen. Anschließend prüft und genehmigt der Markeneigentümer den Antrag oder lehnt ihn ab. Sie können Daten aus dem Portal des Markeneigentümers in Anträge laden. Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen. Der Markeneigentümer kann auch während des Arbeitens in Oracle CRM On Demand auf Antragsinformationen zurückgreifen.

Arbeiten mit der Anträge-Homepage

Die Anträge-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Partneranträgen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Anträge-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und von ihr entfernen.

Erstellen von Anträgen

Sie können einen Antrag erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Anträge klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Antragsfelder](#) (auf Seite 413).

Sie können Web-Services verwenden, um Anträge aus einem Partnerportal auszufüllen. Sie können auch das Importtool in Oracle CRM On Demand verwenden, um Anträge zu importieren. Weitere Informationen zum Importieren von Anträgen finden Sie unter [Importieren von Anträgen](#) (auf Seite 413).

Arbeiten mit Antragslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Anträge beschrieben.

Antragsliste	Beschreibung
Alle Anträge	In dieser Liste werden alle für Sie sichtbaren Datensätze angezeigt, unabhängig davon, wer für die Liste verantwortlich ist. Anträge werden nicht gefiltert.
Alle gesendeten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Gesendet"
Alle zurückgewiesenen Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Zurückgewiesen"

Antragsliste	Beschreibung
Alle genehmigten Anträge	Filtert Anträge mit dem Status "Genehmigt"
Meine Anträge	Filtert Anträge, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht
Alle kürzlich erstellten Anträge	Filtert Anträge, sortiert nach dem Datum, an dem der Antrag erstellt wurde

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Anträge"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Anträge" werden die Anträge angezeigt, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Anträge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Anträge-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Antragslisten
- Alle Anträge
- Alle zurückgewiesenen Anträge
- Alle genehmigten Anträge
- Alle gesendeten Anträge
- Meine Anträge
- Alle kürzlich erstellten Anträge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte wie den Analytics-Bericht für Anträge auf Ihrer Anträge-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Anträge-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Anträge-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Anträge-Homepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf dieser Seite zu ordnen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Anträgen

Führen Sie zum Verwalten von Anträgen die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Anträgen](#) (auf Seite 409)
- [Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung](#) (auf Seite 410)
- [Prüfen von Anträgen](#) (auf Seite 411)
- [Zurückweisen von Anträgen](#) (auf Seite 411)
- [Zurückrufen von Anträgen](#) (auf Seite 412)
- [Stornieren von Anträgen](#) (siehe "[Stornieren von Anwendungen](#)" auf Seite 413)
- [Löschen von Anträgen](#) (siehe "[Löschen von Anwendungen](#)" auf Seite 413)
- [Importieren von Anträgen](#) (auf Seite 413)
- [Antragsfelder](#) (auf Seite 413)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Anträgen

In Oracle CRM On Demand erstellen Sie einen Antrag, indem Sie Daten in ein Formular eingeben.

So erstellen Sie einen Antrag

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Antragsliste" auf "Neu".
- 2** Geben Sie im Feld "Antragsname" einen Namen für den zu erstellenden Antrag ein.
TIPP: Jeder Antragsname muss eindeutig sein.
- 3** Geben Sie im Abschnitt "Antrag gesendet von" Ihren Vor- und Nachnamen in die jeweiligen Felder ein.
- 4** Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Anträge nach Bedarf.
Informationen zu den einzelnen Feldern finden Sie unter [Antragsfelder](#) (auf Seite 413).
- 5** Speichern Sie den Antrag.

Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung

Mit einem Partnerantrag kann der Markeneigentümer Anträge effizient prüfen, ablehnen und genehmigen.

Hinweis zu Beginn: Zunächst muss der Antrag erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Anträgen finden Sie unter [Erstellen von Anträgen](#) (auf Seite 409). Eine Workflow-Regel muss erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Anträge zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln.

So leiten Sie einen Antrag zur Genehmigung weiter

- 1** Wählen Sie den Antrag, für den Sie einen Antrag weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".
Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:
 - Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
 - Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
 - Die Genehmigung des Antrags beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" des Antrags auf den entsprechenden Benutzer.
 - Der Benutzer wird dem Team des Antrags hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
 - Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn sie zum Senden von E-Mails konfiguriert wurde.

Prüfen von Anträgen

Ein Markeneigentümer muss geeignete Partner für die Partnerprogramme anwerben. Wenn potenzielle Partner eine Partnerschaft beantragen oder vorhandene Partner zusätzliche Programmmitgliedschaften beim Markeneigentümer beantragen, ermöglicht es Oracle CRM On Demand dem Markeneigentümer, die Anträge zu prüfen. Der Markeneigentümer kann die Anträge dann genehmigen oder ablehnen.

So prüfen Sie einen Antrag

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Antrags, den Sie prüfen möchten.
- 2 Prüfen Sie die entsprechenden Felder auf der Seite "Antragsdetails".
- 3 Wenn Sie Änderungen vornehmen möchten, wie z.B. einen Antrag genehmigen oder ablehnen, klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 4 Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge die erforderlichen Änderungen an dem Antrag vor. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Genehmigen von Anträgen

Markeneigentümer können Oracle CRM On Demand verwenden, um Partneranträge anzunehmen, die sie als akzeptabel erachten.

HINWEIS: Sie können nur Partneranträge genehmigen, für die Sie als aktueller Genehmiger benannt sind.

So genehmigen Sie einen Partnerantrag

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Anträge auf den Namen des Partnerantrags, den Sie genehmigen möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Ändern Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt", und klicken Sie dann auf "Speichern".

Zurückweisen von Anträgen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus des Antrags muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie einen Antrag zurück

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.

Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.

Hinweis: Wenn der Antrag nicht genehmigt wurde, wird im Feld "Genehmigungsdatum" kein Datum angezeigt.

- Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückrufen von Anträgen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Partner den Antrag zurückrufen.

Hinweis zu Beginn: Der Antrag muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

So rufen Sie Anträge zurück

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie zurückrufen möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.

Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigerstatus wird auf einen leeren Wert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein neuer Aufgabendatensatz erstellt, um die Genehmigungsaktion zu verfolgen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel werden bei entsprechender Konfiguration E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Stornieren von Anwendungen

Während ein Antrag die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger den Antrag stornieren.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus des Antrags muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie einen Antrag

- 1 Wählen Sie den Antrag, den Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Anträge" auf der Anträge-Homepage.
Informationen zum Wählen von Anträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Anträge "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie dann auf "Speichern".

Löschen von Anwendungen

Sie können einen Antrag auf der Seite "Antragsdetails" löschen.

So löschen Sie einen Antrag

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Antragsdetails" auf "Löschen".
Ein Meldungsfeld wird angezeigt, in dem Sie gefragt werden, ob Sie den Antrag wirklich löschen möchten.
- 2 Klicken Sie auf "OK".
Der Antrag wird gelöscht.

Importieren von Anträgen

In den meisten Fällen möchten Markeneigentümer Partneranträge aus einer anderen Quelle übernehmen. Markeneigentümer können Partneranträge mit dem Importtool von Oracle CRM On Demand laden, oder sie können Web-Services verwenden, um Antragsdaten aus einem Partnerportal zu laden. Weitere Informationen zum Importieren von Daten mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Importieren Ihrer Daten](#).

Antragsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Anträge, um einen Antrag hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Antrag zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Anträge werden alle Felder für einen Antrag angezeigt.

TIPP: Sie können Anträge auch auf der Listenseite für Anträge und der Seite "Antragsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Unternehmensprofil	
Name	Der Name des Unternehmens. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Standort	Der Standort des Unternehmens.
Haupt-Telefonnr.	Die primäre Telefonnummer des Unternehmens.
Haupt-Faxnr.	Die primäre Faxnummer des Unternehmens.
Website	URL-Adresse des Unternehmens.
Anzahl der Mitarbeiter	Die Gesamtzahl der Mitarbeiter im Unternehmen.
Jährlicher Umsatz	Der Gesamtjahresumsatz des Unternehmens.
Branche	Die Branche, in der das Unternehmen tätig ist.
Land	Das Land in der Firmenadresse.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Adresszeile 2	Zusätzliche Informationen zur Firmenadresse.
Stadt	Der Ort in der Firmenadresse.
Region	Der Bundesstaat oder die Region in der Firmenadresse.
PLZ	Die Postleitzahl in der Firmenadresse.
Antrag gesendet von	
Vorname	Der Vorname der weiterleitenden Person.
Nachname	Der Nachname der weiterleitenden Person.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Die Geschäftstelefonnummer der weiterleitenden Person.
Mobiltel.-Nr.	Die Mobiltelefonnummer der weiterleitenden Person.
Fax-Nr.	Die Geschäftsfaxnummer der weiterleitenden Person.

Feld	Beschreibung
(geschäftlich)	
E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der weiterleitenden Person.
Berufsbez./Position	Die Berufsbezeichnung/Position der weiterleitenden Person.
Weiterleitungsstatus	Der aktuelle Weiterleitungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" oder "Zurückgerufen".
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die über die Befugnis zum Genehmigen des Antrags verfügt.
Land	Das Land in der Adresse der weiterleitenden Person.
Adresszeile 1	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Adresszeile 2	Zusätzliche Informationen zur Adresse der weiterleitenden Person.
Stadt	Der Ort in der Adresse der weiterleitenden Person.
Region	Der Bundesstaat oder die Region in der Adresse der weiterleitenden Person.
PLZ	Die Postleitzahl in der Adresse der weiterleitenden Person.
Partnerschaftsinformationen	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus des Antrags. Mögliche Werte sind: "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgewiesen" und "Storniert".
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem der Antrag genehmigt wurde.
Verarbeitet von: Name	Der Name der Person, die diesen Antrag geprüft und angenommen oder zurückgewiesen hat.
Zurückweisungsgrund	Der Grund, aus dem der Antrag zurückgewiesen wurde. Mögliche Werte sind: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" oder "Sonstige".
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, das dem Antrag zugeordnet ist.
Programmstufe	Die dem Antrag zugeordnete Stufe des Partnerprogramms.
Partnertyp	Der Typ des Partners, für den der Antrag weitergeleitet wird.
Erwartete Partnerschaftsvorteile	Die erwarteten Vorteile dieser Partnerschaft. Dies ist ein Textfeld, das auf 500 Zeichen beschränkt ist.
Bestehende Partnerschaften	In diesem Feld werden alle bestehenden Partnerschaften aufgeführt. Dies ist ein Textfeld, das auf 300 Zeichen beschränkt ist.

Feld	Beschreibung
Zusätzliche Informationen	
Partner	Der Partner, der diesem Antrag zugeordnet ist.
Quelle	Die Quelle, aus der dieser Antrag stammt, z.B. Website, Direktversand, E-Mail usw.
Kampagne	Die Kampagne, die zu diesem Partnerantrag geführt hat. Diese Kampagne ist diesem Antrag zugeordnet.
Antrags-ID	Die eindeutige Kennnummer (ID) dieses Antrags.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Antragsdatensatz. Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datenschutzfreigabe und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 39).

Geschäftsregistrierungen

Eine *Geschäftsregistrierung* ist ein Prozess, mit dem Partner exklusive Rechte an einem Verkaufsprojekt vom Markeneigentümer anfordern. Sie ermöglicht Partnern, den Anbieter über ein potenzielles Verkaufsprojekt zu informieren. Anschließend erhalten Partner Priorität für dieses Verkaufsprojekt. Geschäftsregistrierungen sind weniger spekulativ als Leads, jedoch spekulativer als Verkaufsprojekte, sodass sie zwischen Leads und Verkaufsprojekten angesiedelt sind.

In den meisten Fällen fordert ein Partner die Registrierung eines Leads oder Verkaufsprojekts an, das der Partner entdeckt hat. Der Partner kann jedoch auch die Registrierung eines Verkaufsprojekts anfordern, das dem Partner zuvor vom Markeneigentümer angeboten wurde.

Geschäftsregistrierungen können Vertriebspartnerkonflikte abschwächen, bei denen Partner miteinander oder mit der internen Vertriebsabteilung des Anbieters für dasselbe Verkaufsprojekt konkurrieren.

Geschäftsregistrierungen bieten außerdem folgende Vorteile:

- Sie verbessern die Transparenz der Verkaufsprojekt-Pipeline der Partner für den Markeneigentümer.
- Sie verbessern die Möglichkeiten des Markeneigentümers, Up-Selling und/oder Cross-Selling durchzuführen.

Beim Registrieren eines Geschäfts verfügt der Partner möglicherweise nicht über genügend Informationen über das Verkaufsprojekt. So kennt der Partner z.B. unter Umständen nicht die genaue Art der Produkte, die der potenzielle Kunde kaufen möchte. Oder der Partner hat nur eine vage Vorstellung von den Interessen des potenziellen Kunden, z.B. *High-End-Server*, und verfügt nicht über ein klares Bild der "Einkaufsliste" des

potenziellen Kunden. Daher können Partner beim Registrieren von Geschäften so viele Informationen angeben, wie sie möchten.

Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage

Die Geschäftsregistrierung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Geschäftsregistrierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Geschäftsregistrierung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Geschäftsregistrierung

Sie können eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 430).

Arbeiten mit Geschäftsregistrierungslisten

Der Abschnitt mit den Geschäftsregistrierungslisten enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

Im Folgenden werden einige Abschnitte aufgeführt, die auf der Geschäftsregistrierung-Homepage angezeigt werden können.

Geschäftsregistrierungslisten	Beschreibung
Alle Geschäftsregistrierungen	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen für den Datensatz. Die Liste filtert keine Geschäftsregistrierungen.
Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt angezeigte Geschäftsregistrierungen	Filtert alle Geschäftsregistrierungen, nach der Reihenfolge der zuletzt angezeigten sortiert.
Geschäftsregistrierungen, die in den	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen mit einem Ablaufdatum innerhalb der nächsten 30 Kalendertage

Geschäftsregistrierungslisten	Beschreibung
nächsten 30 Tagen ablaufen	ab dem aktuellen Datum.
Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend", für die Sie der aktuelle Genehmiger sind.
Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen	Alle genehmigten Geschäftsregistrierungen, für die es bei dem zugeordneten Verkaufsprojekt innerhalb der letzten 30 Kalendertage vor dem aktuellen Datum keine Aktivität gab.
Aktive Geschäftsregistrierungen	Alle Geschäftsregistrierungen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigt".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten

Im Abschnitt "Geschäftsregistrierungen, die auf meine Genehmigung warten" werden alle Geschäftsregistrierungen angezeigt, für die Sie der aktuelle Genehmiger sind, die Sie jedoch noch nicht genehmigt haben.

Sonstige Abschnitte

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Geschäftsregistrierungs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Genehmigte Geschäftsregistrierungen
- Geschäftsregistrierungen, die in den nächsten 30 Tagen ablaufen
- Geschäftsregistrierungen ohne Aktivität in den letzten 30 Tagen
- Zuletzt erstellte Geschäftsregistrierungen
- Zuletzt geänderte Geschäftsregistrierungen
- Aktive Geschäftsregistrierungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte [Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte erstellen, wie z.B. "Genehmigte Registrierungen nach Geschäftsumfang" (Balkendiagramm), "Genehmigte Registrierungen nach Alter" (Balkendiagramm), "Registrierungen nach Status" (Kreisdiagramm), "Anzahl der in Gewinnen resultierenden Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm) oder "Anzahl Registrierungen (nach Periode)" (Balkendiagramm).]

Hinzufügen von Abschnitten zur Geschäftsregistrierung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" weitere Abschnitte hinzufügen. Welche Abschnitte Sie hinzufügen können, hängt davon ab, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator für die Anzeige auf Ihrer Geschäftsregistrierung-Homepage verfügbar gemacht hat.

So fügen Sie der "Geschäftsregistrierung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Geschäftsregistrierung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Geschäftsregistrierungen

Führen Sie zum Verwalten von Geschäftsregistrierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 419)
- [Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung](#) (auf Seite 421)
- [Genehmigen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 421)
- [Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 423)
- [Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 423)
- [Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 424)
- [Stornieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 424)
- [Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 425)
- [Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 425)
- [Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 426)
- [Berechnen des Geschäftsumfangs](#) (auf Seite 426)
- [Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 427)
- [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 427)
- [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 429)
- [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 430)

Erstellen von Geschäftsregistrierungen

Partner können in Oracle CRM On Demand eine Geschäftsregistrierung erstellen, indem sie Daten in ein Formular eingeben. Der Partner kann über verschiedene Bereiche in der Anwendung auf dieses Formular zugreifen - je nachdem, woran der Partner gerade arbeitet und was er tun möchte. In diesem Abschnitt wird

eine Methode zum Erstellen einer Geschäftsregistrierung über die Registerkarte "Geschäftsregistrierung" erläutert. Partner können Geschäftsregistrierungen auch mit anderen Methoden erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

Wenn ein Partner eine Geschäftsregistrierung erstellt, kann er sie als unabhängige Registrierung erstellen oder einem Verkaufsprojekt zuordnen. Der Partner erstellt eine unabhängige (eigenständige) Geschäftsregistrierung, wenn er glaubt, ein potenzielles neues geschäftliches Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und dieses mit dem Markeneigentümer registrieren möchte. Der Markeneigentümer betrachtet es aber möglicherweise erst als Verkaufsprojekt, wenn es durch eine oder mehrere Personen in der Organisation geprüft wurde.

In diesem Fall, d.h. wenn der Partner glaubt, ein Verkaufsprojekt entdeckt zu haben, und der Markeneigentümer dieses erst nach der Überprüfung und Bestätigung als Verkaufsprojekt akzeptieren möchte, besteht die Lösung für den Partner in der Erstellung einer Geschäftsregistrierung. Die Geschäftsregistrierung enthält sowohl das Verkaufsprojekt als auch Registrierungsinformationen. An einem bestimmten Punkt leitet der Partner die Registrierung zur Genehmigung weiter, und der Markeneigentümer kann sie genehmigen. Bevor der Markeneigentümer die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt, ordnet er sie einem Verkaufsprojekt zu.

So erstellen Sie eine Geschäftsregistrierung

- 1** Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Neu".
- 2** Geben Sie im Formular "Geschäftsregistrierungsdetails" die erforderlichen Informationen ein.
 - a** Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein vorhandenes Verkaufsprojekt, suchen und wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt". Im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" sollten nur die Verkaufsprojekte angezeigt werden, die für Sie sichtbar sind. In das Kundenfeld wird automatisch der Name des Kunden eingetragen, der dem gewählten Verkaufsprojekt zugeordnet ist.
 - b** Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt (oder auf ein Verkaufsprojekt, das für Sie nicht sichtbar ist), aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neues Verkaufsprojekt", und geben Sie im Abschnitt "Verkaufsprojektinformationen" die folgenden Informationen ein.
 - Währung
 - Geschäftsumfang
 - Abschlussdatum
 - Produktinteresse
 - Nächster Schritt
 - c** Wenn sich die Geschäftsregistrierung auf ein neues Verkaufsprojekt bezieht, kann sie für einen vorhandenen Kunden oder einen neuen Kunden gelten. Gilt sie für einen vorhandenen Kunden, suchen und wählen Sie den Kunden im Feld "Zugeordneter Kunde". Bezieht sich die Geschäftsregistrierung auf einen neuen Kunden, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neuer Kunde", und füllen Sie die folgenden Felder im Informationsabschnitt "Neues Unternehmen" aus.

Weitere Informationen zu Geschäftsregistrierungsfeldern finden Sie unter [Felder für Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 430).

3 Speichern Sie den Datensatz.

Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung

Eine *Geschäftsregistrierung* ist eine Anforderung eines Partners an den Markeneigentümer, um exklusive Rechte für ein Verkaufsprojekt zu erhalten. Die Anforderung kann von Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig ausgearbeitete Prozesse, um solche Genehmigungsanfragen von Partnern zu verarbeiten. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Registrierung anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anforderung genehmigt wird. In kleinen Unternehmen bleiben die Mitarbeiter, die eine Registrierung genehmigen müssen, immer gleich, d.h. dieselben Genehmiger genehmigen alle Geschäftsregistrierungen. In größeren Unternehmen ist die Gruppe der Genehmiger, die eine Registrierung genehmigen müssen, jedoch dynamisch und basiert auf einer Reihe von Faktoren, wie z.B. Geschäftsumfang, Partnern, Produkten usw.

Hinweis zu Beginn: Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 419). Erstellen Sie eine Workflow-Regel, die einen entsprechenden Benutzer als Genehmiger des Geschäfts zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter [Erstellen von Workflow-Regeln](#).

So leiten Sie Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten.

- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Genehmigen von Geschäftsregistrierungen

Je nach den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind möglicherweise mehrere Personen im Unternehmen erforderlich, um eine Geschäftsregistrierung zu genehmigen, sodass sie als gültiges Verkaufsprojekt gilt. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Sie müssen das Feld "Aktueller Genehmiger" ändern, um die Registrierung in der Genehmigungskette weiterzugeben.

Hinweis: Eine Genehmigung auf mehreren Ebenen ist möglich, wenn jeder Genehmiger in der Genehmigungskette das Feld "Genehmiger" für den jeweils nächsten Genehmiger in der Kette aktualisiert.

Eine Geschäftsregistrierung kann nur dann endgültig genehmigt werden, wenn sie einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist. Wenn die Registrierung keinem Verkaufsprojekt zugeordnet ist (z.B. bei einer eigenständigen Registrierung), muss sie mit einem vorhandenen Verkaufsprojekt verknüpft oder manuell in ein Verkaufsprojekt konvertiert werden. Weitere Informationen zum Konvertieren einer Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt finden Sie unter [Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte](#) (auf Seite 427). Wenn eine Geschäftsregistrierung die endgültige Genehmigung erhält, wird das der Geschäftsregistrierung zugeordnete Verkaufsprojekt der Partnerorganisation angezeigt, da der Partner möglicherweise auf das Verkaufsprojekt zugreifen muss.

Hinweis: Das zugeordnete Verkaufsprojekt wird der Partnerorganisation erst nach der Genehmigung der Geschäftsregistrierung angezeigt. Wenn die Registrierung zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde, wird das zugeordnete Verkaufsprojekt (falls vorhanden) nicht angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" sein, damit sie genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie Geschäftsregistrierungen

1 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Genehmigt".

2 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand prüft, ob der Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" ist. Wenn der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert aufweist, kann die Validierung nicht erfolgreich durchgeführt werden, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand prüft, ob im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" ein Verkaufsprojekt angegeben ist.
- Oracle CRM On Demand prüft, ob das im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" angegebene Verkaufsprojekt noch keiner genehmigten Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist aktiviert.
- Im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist das Ablaufdatum für die genehmigte Registrierung angegeben.
- Die Partnerinformationen aus der genehmigten Registrierung werden in die Kopfzeile des Verkaufsprojekts kopiert.
- Der endgültige Genehmiger wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Genehmigungsdatum wird in das aktuelle Datum in Oracle CRM On Demand geändert.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Registrierung an den Ersteller zurückgeben, damit dieser die Parameter ändert.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie Geschäftsregistrierungen zurück

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Der Ersteller der Geschäftsregistrierung kann diese jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung](#) (auf Seite 421).

Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Geschäftsregistrierung zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Geschäftsregistrierung muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie Geschäftsregistrierungen zurück

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Registrierung bleibt "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Genehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Eine Workflow-Regel erstellt die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen

Während eine Geschäftsregistrierung den Genehmigungsprozess durchläuft, benötigt der Genehmiger möglicherweise zusätzliche Informationen, um die Registrierung genehmigen oder zurückweisen zu können. In diesen Fällen kann der Genehmiger die Registrierung an den Verantwortlichen zurückgeben und einen Grund für die Rückgabe angeben. Auch der Verantwortliche für die Registrierung kann die Registrierung zurückrufen, um zusätzliche Informationen anzugeben.

Nachdem die Registrierung zurückgegeben oder zurückgerufen wurde, kann der Verantwortliche die Registrierung aktualisieren. Sobald der Verantwortliche die Geschäftsregistrierung aktualisiert hat, kann er sie erneut zur Genehmigung weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung muss "Zurückgerufen" oder "Nicht weitergeleitet" sein.

So leiten Sie Geschäftsregistrierungen erneut zur Genehmigung weiter

- 1 Fügen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die zusätzlichen Informationen hinzu.
- 2 Wählen Sie im Feld "Weiterleitungsstatus" auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die Option "Weitergeleitet".

Durch das Ändern des Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" wird der Genehmigungsprozess gestartet. Jeder Benutzer, der über die Berechtigung "Änderungen zulassen" für die Geschäftsregistrierung verfügt, kann den Genehmigungsprozess starten. Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert wird, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Registrierung beginnt. Ein Workflow setzt das Feld "Genehmiger" für die Geschäftsregistrierung auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Benutzer wird dem Team der Geschäftsregistrierung hinzugefügt, sofern der Genehmiger noch nicht vorhanden ist.
- Eine Workflow-Regel sendet die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen, wenn die Workflow-Regel konfiguriert wurde.

Stornieren von Geschäftsregistrierungen

Der Markeneigentümer kann Geschäftsregistrierungen stornieren, wenn das Feld "Genehmigungsstatus" auf einen der folgenden Werte gesetzt ist:

- Genehmigung ausstehend
- Genehmigt

Weist der Genehmigungsstatus einen anderen Wert auf, ist eine Stornierung der Geschäftsregistrierung nicht möglich.

So stornieren Sie Geschäftsregistrierungen

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn eine genehmigte Geschäftsregistrierung storniert wird, werden folgende Aktualisierungen am zugeordneten Verkaufsprojekt vorgenommen:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" ist nicht aktiviert.
- Das Feld "Ablaufdatum der Registrierung" ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" ändert sich in einen Null-Wert.

Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen

Sie können die Periode für Geschäftsregistrierungen jederzeit beenden.

So beenden Sie die Periode für Geschäftsregistrierungen

- Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Abgelaufen" aus. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Abgelaufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Das Kontrollkästchen "Registriert" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ist nicht aktiviert.
- Das Datum im Feld "Ablaufdatum der Registrierung" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.
- Das Feld "Registrierter Partner" in der Kopfzeile des Verkaufsprojekts ändert sich in einen Null-Wert.

Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen

Beim ersten Erstellen einer Geschäftsregistrierung verfügen Sie nicht immer über alle erforderlichen Informationen. Außerdem können Sie einer Registrierung nur Produktinformationen hinzufügen, nachdem die Geschäftsregistrierung erstellt wurde. Daher ermöglicht es Ihnen Oracle CRM On Demand, eine Geschäftsregistrierung, die für Sie sichtbar ist, anzuzeigen und zu ändern.

Wenn eine Geschäftsregistrierung den Status "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen" aufweist, können Sie die Registrierung bearbeiten oder Umsatzpositionen hinzufügen oder entfernen. Weist eine Geschäftsregistrierung einen anderen Status auf, können Sie diese Änderungen nicht vornehmen.

So aktualisieren Sie eine Geschäftsregistrierung

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" auf "Bearbeiten".
- 2 Nehmen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen die gewünschten Änderungen an der Geschäftsregistrierung vor. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen

Wenn Sie ein neues Verkaufsprojekt registrieren, haben Sie eine Vorstellung von der Art und Menge der Produkte, an denen der potenzielle Kunde interessiert ist. Sie müssen diese Informationen über die Geschäftsregistrierung unbedingt speichern, da viele Unternehmen während ihrer Entscheidung zur Genehmigung der Registrierung die Produkte prüfen. Da eine Geschäftsregistrierung vor der endgültigen Genehmigung in ein Verkaufsprojekt umgewandelt werden kann, müssen Sie die Produktlinieninformationen zum Geschäft speichern, sodass diese Angaben zum Zeitpunkt der Umwandlung in das Verkaufsprojekt kopiert werden können.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung, und setzen Sie den Status auf "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgerufen". Sie können der Geschäftsregistrierung Produktlinien hinzufügen, nachdem Sie die Registrierung erstellt haben, aber bevor Sie sie zur Genehmigung weiterleiten.

So verknüpfen Sie Produkte mit Geschäftsregistrierungen

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Produktumsätze" auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie den Produktnamen, die Menge und den Preis für das Produkt, das Sie mit der Geschäftsregistrierung verknüpfen möchten, in die Felder ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Weitere Informationen zum Verknüpfen von Datensätzen finden Sie unter [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74).

Berechnen des Geschäftsumfangs

Einer Geschäftsregistrierung können keine, eine oder mehrere Produktpositionen zugeordnet sein. Jeder Produktposition kann ein Umsatzwert zugeordnet sein. Sie können den Geschäftsumfang in der Kopfzeile der Geschäftsregistrierung mit der entsprechenden Währungsumrechnung auf die Summe aller Umsatzpositionen setzen.

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produktumsätze" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So berechnen Sie den Geschäftsumfang

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" im Abschnitt "Produktumsätze" auf "Geschäftsumfang aktualisieren".

Oracle CRM On Demand ruft den Umsatz von jeder Position ab und rechnet ihn in die Geschäftswährung (die in der Kopfzeile der Registrierung angegeben ist) um. Während der Umrechnung berücksichtigt Oracle CRM On Demand das Umtauschdatum in der Position. Wurde ein Umtauschdatum für die Position angegeben, wird der an diesem Datum gültige Wechselkurs für die

Umrechnung verwendet. Wurde kein Umtauschdatum angegeben, verwendet Oracle CRM On Demand das aktuelle Datum für die Umrechnungsberechnungen.

Der umgerechnete Umsatz aus jeder Position wird einer laufenden Summe hinzugefügt, und der daraus resultierende Wert wird in das Feld "Geschäftsumfang" in der Kopfzeile der Registrierung geladen.

- 2 Klicken Sie auf "Speichern".

Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie vorhandene Geschäftsregistrierungen vorhandenen Verkaufsprojekten zuordnen und vorhandene Zuordnungen ändern. Eine Geschäftsregistrierung kann auch einem falschen Verkaufsprojekt zugeordnet sein.

So ordnen Sie eine Geschäftsregistrierung einem Verkaufsprojekt zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsliste" für die Geschäftsregistrierung, mit der Sie arbeiten möchten, auf "Bearbeiten".
- 2 Suchen und wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen im Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt" das Verkaufsprojekt, das Sie der Geschäftsregistrierung zuordnen möchten. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte

Wenn Ihre Benutzerrolle entsprechend eingerichtet ist, können Sie Firmen-, Personen- und Verkaufsprojektdatensätze erstellen oder Informationen zu Geschäftsregistrierungen mit vorhandenen Datensätzen zusammenführen, indem Sie den Geschäftsregistrierungsdatsatz konvertieren. Je nach den Einstellungen Ihres Unternehmens kann der neue Verkaufsprojektdatensatz Informationen enthalten, die sich auf Umsatzberechnungen auswirken.

Hinweis zu Beginn. Sie müssen die folgenden Aufgaben ausführen:

- Erstellen Sie die Geschäftsregistrierung. Weitere Informationen zum Erstellen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Erstellen von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 419).
- Richten Sie Einstellungen für Ihre Benutzerrolle und das Zugriffsprofil ein. Weitere Informationen zu diesen Einstellungen finden Sie unter [Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen](#) (auf Seite 429).

So konvertieren Sie eine Geschäftsregistrierung in eine Firma, eine Person oder ein Verkaufsprojekt

- 1** Wählen Sie die Geschäftsregistrierung, die Sie konvertieren möchten, im Abschnitt "Alle Geschäftsregistrierungen" auf der Geschäftsregistrierung-Homepage.

Weitere Informationen zum Wählen von Geschäftsregistrierungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2** Klicken Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierungsdetails" auf die Schaltfläche "In Verkaufsprojekt konvertieren".
- 3** Führen Sie auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um neue Firmen- und Personendatensätze für diese Geschäftsregistrierung zu erstellen, wählen Sie die Optionen "Neues Konto autom. erstellen" und "Neue Person autom. erstellen".

Im Abschnitt "Firma" wird das Feld des zugeordneten Unternehmens für die Geschäftsregistrierung standardmäßig im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Im Abschnitt "Person" werden standardmäßig der Vor- und Nachname für die Geschäftsregistrierung angezeigt.
 - Um ein neues Verkaufsprojekt zu erstellen und mit einer vorhandenen Firma und Person zu verknüpfen, wählen Sie die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden".

Wenn der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Firma verfügt, wird diese Firma im Feld "Zugeordnete Firma" angezeigt. Verfügt der Registrierungsdatensatz über eine zugeordnete Person, wird diese im Feld "Zugeordnete Person" angezeigt.
 - Um die Geschäftsregistrierung mit einer anderen Firma oder Person zu verknüpfen, klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnete Firma" oder "Zugeordnete Person", und wählen Sie eine andere Firma und eine andere Person. Stellen Sie sicher, dass im Feld "Zugeordnete Firma" und "Zugeordnete Person" die richtigen Namen angezeigt werden und dass die Optionen "Vorhandene Firma verwenden" und "Vorhandene Person verwenden" aktiviert sind.
- 4** Um die Geschäftsregistrierung in ein Verkaufsprojekt zu konvertieren, wählen Sie "Verkaufsprojekt autom. erstellen", und geben Sie Werte in die Felder ein.

Der Name der Geschäftsregistrierung wird standardmäßig im Feld "Verkaufsprojektname" angezeigt. Daten aus den Feldern "Umsatz", "Abschlussdatum", "Nächster Schritt" und "Beschreibung" werden ebenfalls in den Verkaufsprojektdatensatz übertragen. Sie können diese Daten auf der Seite "Geschäftsregistrierung konvertieren" bearbeiten. Sie können die Geschäftsregistrierung auch einem vorhandenen Verkaufsprojekt zuordnen. Gehen Sie dazu wie folgt vor:
 - a** Wählen Sie die Option "Vorhandenes Verkaufsprojekt verwenden".
 - b** Wählen Sie das entsprechende Verkaufsprojekt über das Suchsymbol neben dem Feld "Zugeordnetes Verkaufsprojekt".
- 5** Klicken Sie zum Konvertieren der Geschäftsregistrierung auf "Speichern".

Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Um Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen Sie über die entsprechenden Einstellungen in Ihren Zugriffsprofilen und Ihrer Benutzerrolle verfügen. In diesem Abschnitt werden die erforderlichen Einstellungen erläutert.

Einstellungen für Zugriffsprofile zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Die Zugriffsebenen, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können, werden in den folgenden Tabellen aufgeführt. Diese Einstellungen sind sowohl in Ihrem Standardzugriffsprofil als auch in Ihrem Eigentümerzugriffsprofil erforderlich.

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Zugriffsebene
Firma	Lesen und bearbeiten
Person	Lesen und bearbeiten
Geschäftsregistrierung	Lesen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Lesen und bearbeiten

In der folgenden Tabelle sind die Zugriffsebenen für Datensatztypen für zugehörige Informationen aufgeführt, mit denen Sie Geschäftsregistrierungen konvertieren können.

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Firma	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Person	Firmen	Lesen und erstellen
	Adressen	Lesen, erstellen und bearbeiten
Verkaufsprojekt	Umsatz	Lesen und bearbeiten
	Person	Lesen und erstellen

Einstellungen für Benutzerrollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen

Folgende Rolleneinstellungen ermöglichen es Ihnen, Geschäftsregistrierungen zu konvertieren:

- Die Rolle muss die Berechtigung "PRM-Geschäftsregistrierungen: Geschäftsregistrierungen konvertieren" enthalten.

- Folgende Zugriffseinstellungen müssen für die verschiedenen Datensatztypen der Rolle vorgenommen werden:
 - Das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" muss für alle Konvertierungen von Geschäftsregistrierungen für den Datensatztyp "Geschäftsregistrierung" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Verkaufsprojekte zu konvertieren (d.h. zuzuordnen oder zu verknüpfen), muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in neue Verkaufsprojekte zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Verkaufsprojekt" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Firmen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in neue Firmen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Firma" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in vorhandene Personen zu konvertieren, muss das Kontrollkästchen "Hat Zugriff" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.
 - Um Geschäftsregistrierungen in neue Personen zu konvertieren, müssen die Kontrollkästchen "Hat Zugriff" und "Erstellungsberechtigt" für den Datensatztyp "Person" aktiviert sein.

Felder für Geschäftsregistrierungen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen, um eine Geschäftsregistrierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Geschäftsregistrierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Geschäftsregistrierungen werden alle Felder für eine Geschäftsregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Geschäftsregistrierung - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Geschäftsregistrierung. Um doppelte Datensätze zu vermeiden, stellen Sie sicher, dass Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Namenskonventionen für Abkürzungen, Groß-/Kleinschreibung usw. beachten.
Typ	Der Typ der Geschäftsregistrierungen. Die Optionen lauten: "Standard" und "Kein Standard".
Weiterleitungsstatus	Der Weiterleitungsstatus der Geschäftsregistrierung. Die Optionen lauten: "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet" und "Zurückgerufen".
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung abläuft.

Feld	Beschreibung
Sonderpreis angefragt	Gibt an, ob eine Sonderpreisgestaltung für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
Zugeordneter Lead	Eine eindeutige ID für den Lead, der zu einer Geschäftsregistrierung geführt hat.
ID	Die eindeutige Kennung (ID) für die Geschäftsregistrierung.
Hauptpartner	Die Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Standort des Hauptpartners	Der Standort der ursprünglichen Partnerfirma.
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, mit dem die Geschäftsregistrierung verbunden ist.
Zielsetzung	Zielsetzung, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Support erforderlich	Gibt an, ob Presales-Support für die Geschäftsregistrierung erforderlich ist.
Verkaufsprojektinformationen	
Zugeordnetes Verkaufsprojekt	Der Name des Verkaufsprojekts, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neues Verkaufsprojekt	Gibt an, ob es sich bei dem der Geschäftsregistrierung zugeordneten Verkaufsprojekt um ein neues Verkaufsprojekt handelt.
Währung	Die gewählte Währung für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Geschäftsumfang	Der Umfang des Geschäfts in den Einheiten der gewählten Währung.
Abschlussdatum	Das Abschlussdatum für das Verkaufsprojekt, dem die Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Produktinteresse	Der Produktbereich, an dem der potenzielle Kunde interessiert ist.
Nächster Schritt	Der nächste logische Schritt im Verkaufsprozess für das Verkaufsprojekt, das der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Kundeninformationen	
Zugeordneter Kunde	Der Name der Kundenorganisation, die der Geschäftsregistrierung zugeordnet ist.
Neuer Kunde	Gibt an, ob sich die Geschäftsregistrierung auf eine neue Kundenorganisation bezieht.
Firmenname	Der Name der Kundenorganisation.
Land	Das Land, in dem die Kundenorganisation ihren Sitz hat.

Feld	Beschreibung
Straße	Die Anschrift der Kundenorganisation.
Stadt	Der Ortsname in der Anschrift der Kundenorganisation.
Region	Der Bundesstaat in der Anschrift der Kundenorganisation.
Postleitzahl	Die Postleitzahl in der Anschrift der Kundenorganisation.
Zugeordnete Person	Der Name einer zugeordneten Person.
Neue Person	Gibt an, ob es sich um eine neue Person handelt.
Herr/Frau	Gibt die entsprechende Anrede an.
Vorname	Der Vorname des Kunden.
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Kunden.
Nachname	Der Nachname des Kunden.
Berufsbez./Position	Die Berufsbezeichnung/Position des Kundenkontakts.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Kundenkontakts.
Telefonnr.	Die Telefonnummer des Kundenkontakts.
Mobiltelefon	Die Mobiltelefonnummer des Kundenkontakts.
Fax	Die Faxnummer des Kundenkontakts.
Genehmigungsinformationen	
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Geschäftsregistrierung.
Aktueller Genehmiger	Der Name der Person, die die Geschäftsregistrierung als Nächstes genehmigen muss.
Endgültiger Genehmiger	Der Name der Person, die die endgültige Genehmigung für die Geschäftsregistrierung erteilt hat.
Weiterleitungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung zur Genehmigung weitergeleitet wurde.
Genehmigungsdatum	Das Datum, an dem die Geschäftsregistrierung endgültig genehmigt wurde.
Zurückweisungsgrund	Der Grund für die Ablehnung der Genehmigung der Geschäftsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Zusätzliche Informationen	

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Geschäftsregistrierungsdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Verantwortlicher für Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die für die Geschäftsregistrierung verantwortlich ist.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name der Partnerfirma, die die Geschäftsregistrierung entdeckt hat. Der Partner, der die Geschäftsregistrierung entdeckt hat, ist möglicherweise nicht mehr der Verantwortliche.
Beschreibung	Geben Sie zusätzliche Informationen zur Geschäftsregistrierung ein.

MDF-Anfragen

Über Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) können Markeneigentümer einem Partner auf geregelte Weise die Marketingmittel bereitstellen, die er für den Absatz von Produkten des Markeneigentümers in bestimmten geografischen Regionen oder für den Vertrieb der Marke benötigt. Mittels einer *MDF-Anfrage* ersucht der Partner den Markeneigentümer um Geldmittel.

Partner können Vorabgenehmigungen zur Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. In den MDF-Anfragen werden die Details der Marketingaktivität sowie die geschätzten Kosten ausgewiesen. Die Anfrage durchläuft anschließend einen Genehmigungsprozess. Der Markeneigentümer stellt die genehmigten Geldmittel für die MDF-Anfrage bereit und kann die Anfrage genehmigen, ablehnen oder zurückgeben.

Nach Abschluss der Marketingaktivitäten können die Partner Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt. Jeder MDF-Anfrage kann nur ein Anspruch zugeordnet sein. Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der verknüpften MDF-Anfrage verrechnet.

Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage

Die MDF-Anfragen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Anfragen nach Geldmitteln für die Marktentwicklung (MDF).

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer MDF-Anfragen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte in die Seite einfügen und aus ihr entfernen.

Erstellen einer MDF-Anfrage

Sie können eine MDF-Anfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte MDF-Anfragen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und "MDF-Felder".

Arbeiten mit MDF-Anfragelisten

Der Abschnitt "Listen für MDF-Anfragen" enthält mehrere Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für MDF-Anfragen beschrieben.

Liste für MDF-Anfragen	Beschreibung
Alle MDF-Anfragen	Diese Liste zeigt alle für Sie sichtbaren Datensätze, egal, wer für die Liste verantwortlich ist. Sie filtert die MDF-Anfragen nicht.
Zuletzt erstellte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte MDF-Anfragen	Filtert alle MDF-Anfragen, nach Änderungsdatum sortiert.
Meine MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Erstellungsdatum.
Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen	Filtert MDF-Anfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach dem Änderungsdatum.
Alle ausstehenden MDF-Anfragen	Alle MDF-Anfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine ausstehenden MDF-Anfragen	MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".

Liste für MDF-Anfragen	Beschreibung
Meine genehmigten MDF-Anfragen	Alle genehmigten MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen" zeigt die MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind und die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden MDF-Anfragen"

Der Abschnitt "Meine ausstehenden MDF-Anfragen" enthält alle MDF-Anfragen, für die Sie verantwortlich sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet". Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer MDF-Anfragen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der MDF-Anfragen-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für MDF-Anfragen
- Alle ausstehenden MDF-Anfragen
- Zuletzt erstellte MDF-Anfragen
- Zuletzt geänderte MDF-Anfragen
- Meine ausstehenden MDF-Anfragen
- Meine genehmigten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt erstellten MDF-Anfragen
- Meine zuletzt geänderten MDF-Anfragen
- MDF-Anfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht

So fügen Sie Ihrer MDF-Anfragen-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der MDF-Anfragen-Homepage auf "Layout bearbeiten".

- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite für die MDF-Anfragenhomepage die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von MDF-Anfragen

Führen Sie zum Verwalten von MDF-Anfragen die folgenden Aufgaben aus:

- [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 436)
- [Zurückrufen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 437)
- [Zurückgeben von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 438)
- [Zurückweisen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 439)
- [Genehmigen von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 439)
- [Stornieren von MDF-Anfragen](#) (auf Seite 440)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 441)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 441)
- [Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen](#) (auf Seite 442)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

Allgemeine Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung

Partner haben die Möglichkeit, mittels einer MDF-Anfrage eine Vorabgenehmigung für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anzufordern. Diese enthält Angaben zur Aktivität sowie die geschätzten Ausgaben des Partners.

Hinweis zu Beginn: Erstellen Sie die MDF-Anfrage. Erstellen Sie eine Workflow-Regel, mit der Sie einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für MDF-Anfragen zuweisen können. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln.

So leiten Sie eine MDF-Anfrage zur Genehmigung weiter

- 1** Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

- 3** Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Weitergeleitet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" z.B. und den Datensatz speichern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Für das Weiterleitungsdatum wird automatisch der aktuelle Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der MDF-Anfrage beginnt. Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
- Sofern nicht bereits geschehen, wird z.B. er zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
- Mit einer Workflow-Regel werden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Die MDF-Anfrage erscheint in der Liste der vom Genehmiger zu bearbeitenden Datensätze und ist für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt. Weitere Aktualisierungen (z. B. eine Änderung der angeforderten Beträge oder der zugeordneten Geldmittel usw.) sind nicht zulässig. Um eine weitergeleitete MDF-Anfrage z.B. zu können, muss der Partner sie zurückrufen.

Zurückrufen von MDF-Anfragen

Eine vorgelegte MDF-Anfrage kann vor ihrer Genehmigung zurückgezogen werden. Wenn Sie sie erfolgreich zurückgezogen haben, können Sie sie z.B. und erneut weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" und z.B. Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" lauten.

So rufen Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1** Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Weiterleitungsstatus" die Option "Zurückgezogen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- z.B. Genehmigungsstatus wird auf einen Nullwert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird gegebenenfalls eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden gegebenenfalls entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 436).

Zurückgeben von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann z.B. der Antragsteller die Anfrage an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser weitere Änderungen vornehmen oder zusätzliche Informationen bereitstellen kann.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgegeben". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage ändert sich in "Nicht weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Genehmiger kann die MDF-Anfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von MDF-Anfragen finden Sie unter [Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 436).

Zurückweisen von MDF-Anfragen

Wenn eine MDF-Anfrage den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger die Anfrage zurückweisen, wenn er den für die Marketingaktivität angeforderten Betrag nicht gewähren kann.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie eine MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Zurückgewiesen". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der MDF-Anfrage lautet weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Vorgenehmigungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Ein Aufgabendatensatz wird erstellt, um die Rücksendeaktion des Genehmigers zu verfolgen.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage zurückgewiesen wurde, ist sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

Genehmigen von MDF-Anfragen

Ein Genehmiger kann eine Vorabgenehmigung für eine MDF-Anfrage ausstellen und der angeforderten Marketingaktivität Geldmittel zuteilen. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt muss die Weiterleitung der Genehmigung manuell durchgeführt werden, und es wird nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

HINWEIS: Mehrere Genehmigungsebenen erreichen Sie, wenn jeder Genehmiger das Feld "Genehmiger" für seinen Nachfolger in der Genehmigungskette aktualisiert.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus muss in "Weitergeleitet" geändert werden, bevor die MDF-Anfrage genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie eine MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Vorabgenehmigter Betrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus in "Weitergeleitet" geändert wurde. Wenn der Status einen anderen Wert aufweist, verläuft die Validierung nicht erfolgreich, und es wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der vorab genehmigte Betrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit nicht überschreitet, damit die Genehmigung nicht zu einem negativen Geldmittelsaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" wird in den aktuellen Benutzer geändert. Das Feld "Aktueller Genehmiger" wird nicht aktualisiert.
- Das Datum der Vorabgenehmigung wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einem Workflow wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage genehmigt wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden, es sei denn, ein zugehöriger Anspruch wird übermittelt oder das Ablaufdatum wird verlängert.

Stornieren von MDF-Anfragen

Der Markeneigentümer kann eine MDF-Anfrage jederzeit stornieren, wenn sie ihre Gültigkeit verliert.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus der MDF-Anfrage muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie eine MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die zu stornierende MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Genehmigungsstatus" die Option "Storniert". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus in "Genehmigt" geändert wurde.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einem Workflow werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sobald die MDF-Anfrage storniert wurde, ist sie schreibgeschützt und kann nicht mehr aktualisiert werden.

Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Partner können Ansprüche auf die aufgewendeten, vom Markeneigentümer vorab genehmigten Geldmittel geltend machen. Die Ansprüche werden entweder für eine bestimmte MDF-Anfrage oder unabhängig davon erstellt.

So leiten Sie einen Anspruch für eine MDF-Anfrage weiter

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Anspruch gesendet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Die Weiterleitung der beanspruchten MDF-Anfrage beginnt.
- Durch eine Workflow-Regel wird in das Feld "Genehmiger" für die MDF-Anfrage der entsprechende Benutzer eingetragen.
- Sofern nicht bereits geschehen, wird der Genehmiger zum Team der MDF-Anfrage hinzugefügt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Wenn ein MDF-Anspruch den Genehmigungsprozess durchläuft, kann der Genehmiger den Anspruch zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus der MDF-Anfrage muss "Anspruch weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage zurück

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" im Feld "Anspruchsstatus" die Option "Anspruch abgelehnt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen

Ein Genehmiger kann beanspruchte Geldmittel für die Marktentwicklung (MDF) genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Derzeit wird für MDF-Ansprüche nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus muss in "Anspruch weitergeleitet" geändert werden, bevor der MDF-Anspruch genehmigt werden kann.

So genehmigen Sie eine beanspruchte MDF-Anfrage

- 1 Wählen Sie die gewünschte MDF-Anfrage auf der MDF-Anfrage-Homepage aus dem Bereich "Alle MDF-Anfragen".

Informationen zum Wählen von MDF-Anfragen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die MDF-Anfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" einen Betrag in das Feld "Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag das für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungslimit nicht überschreitet, damit die Genehmigung nicht zu einem negativen Geldmittelsaldo führt. Wenn die Validierung fehlerhaft verläuft, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Entscheidungsdatum des Anspruchs wird auf das aktuell in Oracle CRM On Demand eingestellte Datum geändert.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn dem Anspruch stattgegeben wird, werden die Geldmittel mit der zugeordneten MDF-Anfrage verrechnet.

Felder für MDF-Anfragen

Verwenden Sie die Seite "MDF-Anfrage bearbeiten", um eine MDF-Anfrage hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Anfrage zu aktualisieren. Auf der Seite "MDF-Anfrage bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine MDF-Anfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
MDF-Anfrage - Schlüsselinformationen	
ID	Die Kennung der MDF-Anfrage.
Anfragenname	Der eindeutige Name der MDF-Anfrage.
Hauptpartnerfirma	Das für die Weiterleitung der MDF-Anfrage verantwortliche Partnerunternehmen.
Fond	Der Name des Fonds, der der MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, wie z. B. "Weitergeleitet", "Nicht weitergeleitet" oder "Zurückgezogen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage genehmigt werden muss. Standardmäßig liegt es sieben Tage nach dem heutigen Datum.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die MDF-Anfrage ihre Gültigkeit verliert.
Kampagne	Der Name der Kampagne, der die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
Marketingziel	Der Marketinggrund für die MDF-Anfrage.
Gebiet	Die Region, für die die MDF-Anfrage gestellt wird.
Kategorie	Die Kategorie, zu der die MDF-Anfrage gehört.
Partnerprogramm	Der Name des Partnerprogramms, dem die MDF-Anfrage zugeordnet ist.
MDF-Anfrage - Währung	Die im Rahmen der MDF-Anfrage angeforderte Währung.
MDF-Anfrage - Detailinformationen	

Feld	Beschreibung
Anfangsdatum	Datum und Uhrzeit für den Start der Marketingaktivität. Sie können dieses Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Datum und Uhrzeit für das Ende der Marketingaktivität. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Angeforderter Betrag	Der angeforderte Gesamtbetrag für die Marketingaktivität.
Vorabgenehmigter Betrag	In dieses Feld gibt der Markeneigentümer den genehmigten Gesamtbetrag für die Marketingaktivität ein.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus für die MDF-Anfrage.
Anfragedatum	Erstellungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Weiterleitungsdatum	Weiterleitungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Vorgenehmigungsdatum	Vorgenehmigungsdatum und -uhrzeit der MDF-Anfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Zuletzt genehmigt von	Der Name des vorherigen Genehmigers.
Ursachencode	Die Ursache für die Nichtgenehmigung der Marketingaktivität. Standardwerte: "Duplikat", "Falsche Informationen", "Unzureichende Informationen" und "Sonstige".
Anspruchsinformationen	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Partner für die Marketingaktivität angeforderte Gesamtbetrag.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der vom Markeneigentümer für die Marketingaktivität genehmigte Gesamtanspruchsbetrag.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs.
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Datensatz mit der MDF-Anfrage.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards</p>

Feld	Beschreibung
	ausführen. Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur MDF-Anfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Name des Partners, der die MDF-Anfrage gestartet hat.

Sonderpreisanfragen

Sonderpreisanfragen beinhalten die Gruppe von Geschäftsprozessen, über die ein Partner den Markeneigentümer nach einem Rabatt für ein Produkt fragt. Beispiel: Eine Sonderpreisanfrage kann die Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder einen Abwärtstrend bei den Preisen sein. Der Markeneigentümer bewilligt die niedrigeren Preise und stellt dem Partner nach dem Verkauf Gutschriften aus. Der Sonderpreis gilt in der Regel für ein entsprechend autorisiertes Produkt, eine bestimmte Menge und Dauer sowie für den Partner und/oder den Endkunden.

Sonderpreisanfragen umfassen die folgenden zwei Phasen:

Verwaltung von Sonderpreisanfragen. Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für ein Produkt und gibt Detailinformationen an, z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Anfrage an den Markeneigentümer zur Genehmigung weiter. Sobald die Anfrage genehmigt ist, verkauft der Partner den Bestand zu einem neuen, niedrigeren Preis an den Kunden. Nach dem Verkauf kann der Partner über den Prozess für Sonderpreisansprüche die Differenz zwischen den ursprünglichen Anschaffungskosten und den neuen autorisierten Kosten zurückfordern.

Verwaltung von Sonderpreisansprüchen. Der Partner erstellt Sonderpreisansprüche zu genehmigten und offenen Sonderpreisanfragen, um Gutschriften für einen Verlust zu erhalten. Verkaufsberichte werden in der Regel nach dem Verkauf mit Sonderpreisansprüchen weitergeleitet. Sobald die Anfrage genehmigt ist, bietet

der Markeneigentümer dem Partner eine Gutschrift über die Differenz zwischen den ursprünglichen Kosten und den neuen autorisierten Kosten an.

Sonderpreisanfragen bieten Markeneigentümern und Partnern folgende Vorteile:

- Markeneigentümer können ihre Partner bei erhöhtem Wettbewerbsdruck unterstützen.
- Partner werden darin bestärkt, Produkte des Markeneigentümers zu kaufen und zu lagern, auch wenn Preissenkungen in der Zukunft wahrscheinlich sind.

Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage

Die Sonderpreisanfrage-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Sonderpreisanfragen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Sonderpreisanfrage-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Sonderpreisanfrage

Sie können eine Sonderpreisanfrage erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 461).

Arbeiten mit Listen für Sonderpreisanfragen

Der Abschnitt "Sonderpreisanfragen - Listen" enthält eine Reihe von Listen. Im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand ist eine Reihe von Standardlisten enthalten. Alle Standardlisten sind öffentlich und für jeden sichtbar. Sie und Ihre Manager können anhand verschiedener Kriterien zusätzliche Listen erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden über den Standardlisten angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Sonderpreisanfragen beschrieben.

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Alle Sonderpreisanfragen	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig vom Verantwortlichen für die Liste. Die Liste filtert keine Sonderpreisanfragen.
Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Erstellungsdatum sortiert.
Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Meine Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Erstellungsdatum sortiert.

Listen für Sonderpreisanfragen	Beschreibung
Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen	Filtert Sonderpreisanfragen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen	Filtert alle Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind, mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet".
Meine genehmigten Sonderpreisanfragen	Filtert alle genehmigten Sonderpreisanfragen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht	Filtert Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet", deren nächster Genehmiger Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen" werden die Sonderpreisanfragen angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Um die Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Anzeigen des Abschnitts "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen"

Im Abschnitt "Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen" werden alle Sonderpreisanfragen mit dem Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" oder dem Anspruchsstatus "Anspruch gesendet" angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind. Um diese Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Hinzufügen von Abschnitten zur Sonderpreisanfrage-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Sonderpreisanfrage-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Listen für Sonderpreisanfragen
- Alle ausstehenden Sonderpreisanfragen

- Zuletzt erstellte Sonderpreisanfragen
- Zuletzt geänderte Sonderpreisanfragen
- Meine ausstehenden Sonderpreisanfragen
- Meine genehmigten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt erstellten Sonderpreisanfragen
- Meine zuletzt geänderten Sonderpreisanfragen
- Sonderpreisanfragen, bei denen meine Genehmigung aussteht
- Einer oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte, wie z.B. den Analytics-Bericht für Sonderpreisanfragen, auf der Sonderpreisanfragen-Homepage verfügbar machen.)

So fügen Sie Abschnitte zur Sonderpreisanfrage-Homepage hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Sonderpreisanfrage-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Sonderpreisanfrage-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Sonderpreisanfragen

Führen Sie zum Verwalten von Sonderpreisanfragen die folgenden Aufgaben aus

- [Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 449)
- [Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 450)
- [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 450)
- [Zurückrufen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 451)
- [Zurückgeben von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 452)
- [Zurückweisen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 453)
- [Genehmigen von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 453)
- [Stornieren von Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 454)
- [Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 455)
- [Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 456)
- [Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen](#) (auf Seite 456)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen

Sie können Produkte mit Sonderpreisanfragen verknüpfen, um folgende Aktionen auszuführen:

- Verfolgen, welche Produkte zu der Sonderpreisanfrage gehören
- Angeforderte und vorab genehmigte (autorisierte) Gesamtbeträge berechnen

HINWEIS: Sie berechnen die angeforderten und vorab genehmigten Beträge mit der Schaltfläche "Gesamtanforderung aktualisieren".

Hinweis zu Beginn. Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Produkte Sonderpreisgestaltung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie ein Produkt mit einer Sonderpreisanfrage

- 1** Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), mit der Sie ein Produkt verknüpfen möchten.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).
- 2** Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 3** Wählen Sie im Feld "Produkt" das Produkt, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten.
- 4** Aktualisieren Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage die erforderlichen Felder.
Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 458).
- 5** Speichern Sie den Datensatz.

So berechnen Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), für die Sie die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnen möchten.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung" auf "Gesamtanforderung aktualisieren".

Dadurch werden die angeforderten und vorab genehmigten Gesamtbeträge berechnet und die Felder "Angeforderter Gesamtbetrag" und "Autorisierter Gesamtbetrag" in der Sonderpreisanfrage aktualisiert.

Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen

Sie können eine Sonderpreisanfrage einem bestimmten Partnerprogramm zuordnen, an dem Sie teilnehmen.

So verknüpfen Sie Programme mit Sonderpreisanfragen

- 1 Navigieren Sie zur Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen.
- 2 Wählen Sie in der Liste "Partnerprogramm" das Partnerprogramm, das Sie der Sonderpreisanfrage hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "Speichern".

Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung

Der Partner oder der Markeneigentümer im Auftrag des Partners erstellt eine Sonderpreisanfrage für eine Preisanpassung zu einem Produkt und stellt Details bereit, wie z.B. den Grund für den niedrigeren Preis. Der Partner leitet die Sonderpreisanfrage zur Genehmigung an den Markeneigentümer weiter. Die Anfrage kann vom Markeneigentümer genehmigt oder abgelehnt werden. Die meisten Unternehmen verfügen über sorgfältig definierte Prozesse, um diese Genehmigungsanfragen von Partnern abzuwickeln. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers die Sonderpreisanfrage anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob die Anfrage genehmigt wird.

Hinweis zu Beginn: Zunächst muss die Sonderpreisanfrage erstellt werden. Weitere Informationen zum Erstellen von Datensätzen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43). Es muss eine Workflow-Regel erstellt werden, die einen geeigneten Benutzer als Genehmiger für Sonderpreisanfragen zuweist. Weitere Informationen zum Erstellen von Workflow-Regeln finden Sie unter Erstellen von Workflow-Regeln.

So leiten Sie Sonderpreisanfragen zur Genehmigung weiter

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zur Genehmigung weiterleiten möchten.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Weitergeleitet" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn das Feld "Weiterleitungsstatus" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus ist auf "Genehmigung ausstehend" gesetzt.
- Das Weiterleitungsdatum wird automatisch auf den aktuellen Zeitstempel gesetzt.
- Die Weiterleitung der Sonderpreisanfrage beginnt. Eine Workflow-Regel setzt das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer.
- Der Genehmiger wird (sofern noch nicht vorhanden) zum Team für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt.
- Eine Workflow-Regel sendet die erforderlichen E-Mail-Benachrichtigungen.

Die Sonderpreisanfrage wird in der Liste der Datensätze angezeigt, die auf eine Aktion des Genehmigers warten und für den Partner (Verantwortlichen) schreibgeschützt werden. Weitere Aktualisierungen der Sonderpreisanfrage (z.B. durch Hinzufügen oder Entfernen von Produkten, Aktualisieren der angeforderten Preise usw.) sind nicht zulässig. Der Partner kann nur Änderungen an einer weitergeleiteten Sonderpreisanfrage vornehmen, wenn er sie erfolgreich zurückgerufen hat.

Zurückrufen von Sonderpreisanfragen

Wenn eine Sonderpreisanfrage zur Genehmigung weitergeleitet und noch nicht genehmigt wurde, können Sie die Anfrage zurückrufen. Nach dem erfolgreichen Rückruf der Sonderpreisanfrage können Sie sie weiter aktualisieren und erneut zur Genehmigung weiterleiten.

Hinweis zu Beginn: Die Sonderpreisanfrage muss den Weiterleitungsstatus "Weitergeleitet" und den Genehmigungsstatus "Genehmigung ausstehend" aufweisen.

So rufen Sie Sonderpreisanfragen zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage (aus der Liste im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage), die Sie zurückrufen möchten.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgerufen" aus dem Feld "Weiterleitungsstatus".

4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Weiterleitungsstatus in "Zurückgerufen" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Genehmigungsstatus wird auf keinen Wert zurückgesetzt.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Sie können die Sonderpreisanfrage jetzt aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 450).

Zurückgeben von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie an den Verantwortlichen zurückgeben, damit dieser Änderungen vornehmen kann. Der Genehmiger kann Kommentare anfügen und zusätzliche Informationen vom Verantwortlichen anfordern.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So geben Sie Sonderpreisanfragen zurück

1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückgeben möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).

2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgegeben" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgegeben" ändern, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage wird auf "Nicht weitergeleitet" gesetzt.
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Der Verantwortliche der Sonderpreisanfrage kann die Sonderpreisanfrage aktualisieren und erneut weiterleiten. Weitere Informationen zum Weiterleiten von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung](#) (auf Seite 450).

Zurückweisen von Sonderpreisanfragen

Während eine Sonderpreisanfrage die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger die Sonderpreisanfrage zurückweisen, wenn die angeforderten Rabatte nicht eingeräumt werden können.

Hinweis zu Beginn: Der Status der Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie Sonderpreisanfragen zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Zurückgewiesen" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Zurückgewiesen" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes:

- Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage lautet auch weiterhin "Weitergeleitet".
- Das Datum wird aus dem Feld "Autorisierungsdatum" entfernt. Der Wert im Feld "Weiterleitungsdatum" bleibt jedoch erhalten.
- Mit einer Workflow-Regel wird ein Aufgabendatensatz erstellt, mit dem die Rücksendeaktion des Genehmigers verfolgt wird.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage zurückgewiesen wurde, wird sie für den Verantwortlichen schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

Genehmigen von Sonderpreisanfragen

In Abhängigkeit von den Geschäftsprozessen für Ihr Unternehmen sind unter Umständen mehrere Personen in Ihrem Unternehmen erforderlich, um eine Sonderpreisanfrage zu genehmigen. Derzeit ist die Genehmigungsweiterleitung ein manueller Prozess, und es wird nur eine Genehmigungsstufe unterstützt. Das Feld "Aktueller Genehmiger" muss manuell geändert werden, um die Sonderpreisanfrage entlang der Genehmigungskette zu verschieben.

Hinweis: Jeder Genehmiger in der Genehmigungskette aktualisiert das Feld "Genehmiger", sodass die mehrstufige Genehmigung erfolgt.

Hinweis zu Beginn: Der Weiterleitungsstatus der Sonderpreisanfrage muss auf "Weitergeleitet" gesetzt sein, bevor Sie die Anfrage genehmigen können.

So genehmigen Sie Sonderpreisanfragen

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.
Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Genehmigt" aus dem Feld "Genehmigungsstatus".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Weiterleitungsstatus auf "Weitergeleitet" gesetzt ist. Weist der Weiterleitungsstatus einen anderen Wert auf, schlägt die Validierung fehl, und eine entsprechende Fehlermeldung wird generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag die für den aktuellen Genehmiger festgelegte Genehmigungsgrenze überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Oracle CRM On Demand validiert, ob der autorisierte Gesamtbetrag der Summe der autorisierten Beträge aller Produkte mit Sonderpreisbestimmung entspricht. Weisen die Beträge eine Differenz auf, schlägt die Validierung fehl, und eine entsprechende Fehlermeldung wird generiert.
- Das Feld "Zuletzt genehmigt von" ändert sich in den aktuellen Benutzer. Das Feld "Aktueller Genehmiger" Genehmiger wird nicht aktualisiert.
- Das Autorisierungsdatum ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Verfolgung der Genehmigungsaktion erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage genehmigt wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind zulässig, mit Ausnahme der Fälle, in denen ein zugehöriger Anspruch weitergeleitet oder das Ablaufdatum verlängert wird.

Stornieren von Sonderpreisanfragen

Der Markeneigentümer kann eine Sonderpreisanfrage jederzeit stornieren, wenn die Anfrage nicht mehr gültig ist.

Hinweis zu Beginn: Der Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage muss "Genehmigt" lauten.

So stornieren Sie eine Sonderpreisanfrage

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, die Sie stornieren möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen die Option "Storniert" aus dem Feld "Genehmigungsstatus". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Genehmigungsstatus in "Storniert" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der Genehmigungsstatus "Genehmigt" lautet.
- Mit einer Workflow-Regel wird eine neue Aufgabe zur Aktionsverfolgung erstellt.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Wenn die Sonderpreisanfrage storniert wurde, wird sie schreibgeschützt, und weitere Aktualisierungen sind nicht zulässig.

Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Partner verwenden den Anspruchsprozess für Sonderpreisanfragen, um die Differenz zwischen den ursprünglichen Kaufkosten und den neuen genehmigten Kosten einzufordern, die in der Sonderpreisanfrage autorisiert sind. In der Regel prüfen ein oder mehrere Mitarbeiter des Markeneigentümers den Anspruch anhand verschiedener Kriterien und entscheiden, ob sie ihn genehmigen.

So leiten Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen weiter

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch weiterleiten möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe ["Suchen von Datensätzen"](#) auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag" ein.
- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch gesendet". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn das Feld "Anspruch - Status" in "Weitergeleitet" geändert und der Datensatz gespeichert wurde, geschieht Folgendes:

- Die Weiterleitung des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage beginnt. Mit einer Workflow-Regel wird das Feld "Genehmiger" der Sonderpreisanfrage auf den entsprechenden Benutzer gesetzt.
- Der Benutzer wird zum Team der Sonderpreisanfrage hinzugefügt, sofern er nicht bereits darin enthalten ist.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Während ein Anspruch für Sonderpreisanfragen die Genehmigungskette durchläuft, kann ein Genehmiger sie zurückweisen.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss "Weitergeleitet" lauten.

So weisen Sie einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage zurück

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch zurückweisen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Sonderpreisanfrage-Homepage.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen "Anspruch abgelehnt" aus dem Feld "Anspruch - Status".
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch abgelehnt" ändern und auf "Speichern" klicken, geschieht Folgendes: Über eine Workflow-Regel werden die entsprechenden E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen

Ein Genehmiger kann einen Anspruch für eine Sonderpreisanfrage genehmigen und dem Partner einen Kredit anbieten. Zurzeit wird für Ansprüche für Sonderpreisanfragen nur eine Genehmigungsebene unterstützt.

Hinweis zu Beginn: Der Anspruchsstatus des Anspruchs für die Sonderpreisanfrage muss auf "Anspruch gesendet" gesetzt sein, bevor Sie den Anspruch genehmigen können.

So genehmigen Sie Ansprüche für Sonderpreisanfragen

- 1 Wählen Sie die Sonderpreisanfrage, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten, im Abschnitt "Alle Sonderpreisanfragen" auf der Homepage für Sonderpreisanfragen.

Informationen zum Wählen von Sonderpreisanfragen finden Sie unter [Suchen nach Datensätzen](#) (siehe "[Suchen von Datensätzen](#)" auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen einen Betrag in das Feld "Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag" ein.

- 4 Wählen Sie im Feld "Anspruch - Status" die Option "Anspruch genehmigt". Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Wenn Sie den Anspruchsstatus in "Anspruch genehmigt" ändern, geschieht Folgendes:

- Oracle CRM On Demand validiert, ob der genehmigte Gesamtanspruchsbetrag die für den Genehmiger festgelegte Genehmigungsgrenze überschreitet und ob die Genehmigung zu einem negativen Fondssaldo führt. Wenn die Validierung fehlschlägt, wird eine entsprechende Fehlermeldung generiert.
- Das Entscheidungsdatum des Anspruchs ändert sich in Oracle CRM On Demand in das aktuelle Datum.
- Mit einer Workflow-Regel werden entsprechende E-Mail-Benachrichtigungen gesendet.

Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Führen Sie zum Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente](#) (auf Seite 457)
- [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 458)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

Sie können ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element einer Sonderpreisanfrage erstellen, um die angeforderten Kosten (oder andere Informationen) für ein bestimmtes Produkt anzugeben. In Oracle CRM On Demand erstellen Sie ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung als zugehöriges Element, indem Sie Informationen in ein Formular eingeben. Sie können über die Detailseite für die Sonderpreisanfrage auf dieses Formular zugreifen.

HINWEIS: Bevor Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung erstellen können, muss der Bereich "Produkte - Sonderpreisgestaltung" als zugehöriges Element zur Detailseite für die Sonderpreisanfrage hinzugefügt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen zugehöriger Elemente finden Sie unter Zugehörige Elementlayouts anpassen.

So erstellen Sie Produkte mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente

- 1** Blättern Sie auf der Detailseite für die Sonderpreisanfrage zum Abschnitt "Produkte - Sonderpreisgestaltung", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
- 2** Wählen Sie im Feld "Produktname" ein Produkt.
- 3** Aktualisieren Sie die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung nach Bedarf.

Informationen zu jedem Feld finden Sie unter [Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung](#) (auf Seite 458).

Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte mit Sonderpreisgestaltung, um ein neues Produkt mit Sonderpreisgestaltung zu erstellen. Auf dieser Seite werden alle verfügbaren Felder für ein Produkt mit Sonderpreisgestaltung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Informationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu den Feldern auf den Bearbeitungsseiten für Produkte mit Sonderpreisgestaltung.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produkt	Der Name des Produkts für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Sonderpreisanfrage mit einem Verkaufsprojekt zusammenhängt, können nur die für dieses Verkaufsprojekt vorhandenen Produkte gewählt werden. Andernfalls werden alle Produkte aufgeführt.
Produkt: Produktkategorie	Die aus der Produktdefinition übernommene Kategorie des Produkts. Schreibgeschützt.
Menge	Die voraussichtliche Menge an Produkten, die im Rahmen dieser Sonderpreisanfrage verkauft werden.
Währung	Die Währung für das Produkt mit Sonderpreisgestaltung.
Produkt: Teilennr.	Die aus der Produktdefinition übernommene

Feld	Beschreibung
	Teilenummer. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Typ	Der aus der Produktdefinition übernommene Produkttyp. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Produkt: Status	Der aus der Produktdefinition übernommene Status. Dieses Feld ist schreibgeschützt.
UVP	<p>Die unverbindliche Preisempfehlung (UVP) des Herstellers in der verwendeten Währung. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.</p> <p>Wenn ein Endkunde für die Sonderpreisanfrage definiert wurde und eine Preisliste diesem Endkunden zugeordnet wurde, lädt Oracle CRM On Demand beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage anhand dieser Preisliste einen Wert in das Feld "UVP". Die Preisliste der Sonderpreisanfrage wird automatisch mit dem Preislistenwert ausgefüllt, der zum Firmen- oder Endkundendatensatz hinzugefügt wurde, der dem Datensatz für die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Endkunden zugeordnete Preisliste weist den Typ "UVP" auf. ■ Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht". ■ Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden. ■ Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition). <p>Wurde keine Preisliste dem Endkunden zugeordnet, bleibt die Preisliste in der Kopfzeile der Sonderpreisanfrage leer.</p>

Sonderpreisanfragen - Detailinformationen

Anschaffungskosten	<p>Der Preis, den der Partner ursprünglich für das Produkt gezahlt hat. Oracle CRM On Demand lädt beim Speichern des Produktdatensatzes für die Sonderpreisanfrage einen Wert aus der dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordneten Preisliste in dieses Feld. Bevor die Anschaffungskosten in den Datensatz "Produkt - Sonderpreis" eingefügt werden können, muss der Verantwortliche für die Sonderpreisanfrage ein Partnerbenutzer sein. Darüber hinaus müssen folgende Bedingungen erfüllt sein:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die dem Verantwortlichen für die Partnerfirma zugeordnete Preisliste weist den Typ "DIST COST" auf.
--------------------	---

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> Der Status der Preisliste lautet "Veröffentlicht". Das Produkt ist in der Preisliste vorhanden. Das Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage liegt innerhalb des Gültigkeitsbereichs der Preisliste (und der Preislistenposition). <p>Sie können das Feld "Anschaffungskosten" bearbeiten und den Standardwert ändern.</p>
Angeforderte Kosten	Der ermäßigte Preis, den der Partner für die Sonderpreisanfrage angefragt hat.
Angeforderter Wiederverkaufspreis	Der Wiederverkaufspreis, zu dem der Partner das Produkt verkaufen möchte.
Autorisierte Kosten	Der Preis des Partners, der für die Sonderpreisanfrage ausgehandelt wurde. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.
Vorgeschlagener Wiederverkaufspreis	Der vom Markeneigentümer vorgeschlagene Wiederverkaufspreis. Dieses Feld ist für den Partner schreibgeschützt.
Angeforderter Betrag	Berechnet den angeforderten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den Betrag.
Angeforderter Rabatt in Prozent	Berechnet den angeforderten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den Rabattprozentsatz.
Autorisierter Betrag	Berechnet den autorisierten Rabatt. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabatt.
Genehmigter Rabatt in Prozent	Berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz. Oracle CRM On Demand berechnet den autorisierten Rabattprozentsatz.
Sonderpreisanfrage - Kommentar	
Mitbewerbername	Der Name des Mitbewerbers für die Sonderpreisanfrage.
Mitbewerberprodukt	Der Name des Mitbewerberprodukts.
Produktpreis Mitbewerber	Der Preis des Mitbewerberprodukts.
Mitbewerberpartner	Der Name des mitwerbenden Partners.
Sonstige Mitbewerberinformationen	Alle anderen Informationen zu Produktangeboten von Mitbewerbern, zur Begründung für den Sonderpreis usw.
Zusätzliche Informationen	
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zu diesem Listeneintrag. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.

Felder für Sonderpreisanfragen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Sonderpreisanfragen, um eine Sonderpreisanfrage hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Sonderpreisanfrage zu aktualisieren. Auf dieser Seite werden alle Felder für eine Sonderpreisanfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem Sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Sonderpreisanforderung - Schlüsselinformationen	
ID	Die Kennung (ID) der Sonderpreisanfrage.
Anfragename	Der eindeutige Name der Sonderpreisanfrage.
Hauptpartnerfirma	Die Partnerfirma, die die Hauptverantwortung für die Sonderpreisanfrage trägt.
Weiterleitungsstatus	Der Status der Weiterleitung, z.B. "Nicht weitergeleitet", "Weitergeleitet", "Zurückgerufen".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Sonderpreisanfrage genehmigt werden muss. In diesem Feld wird standardmäßig das Datum angezeigt, das eine Woche nach dem aktuellen Datum liegt.
Fond	Der Name des Fonds, der der Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.
Endkunde	Der Endkunde für die Sonderpreisanfrage. Wenn die Anfrage einem Verkaufsprojekt zugeordnet ist, können Sie nur "Verkaufsprojektfirma" wählen.
Ursprüngliche Partnerfirma	Der Partner, der die Sonderpreisanfrage erstellt hat.
Geschäftsregistrierung	Die Geschäftsregistrierung, die der Anfrage zugeordnet ist.
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, dem die Sonderpreisanfrage zugeordnet ist.

Feld	Beschreibung
Währung	Die Währung, in die der Preis umgerechnet wird. Sie können eine andere Währung für die Umrechnung wählen, wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion eingerichtet hat.
Sonderpreisanfragen - Detailinformationen	
Anfangsdatum	Das Datum und die Uhrzeit, ab dem der Sonderpreis gültig ist. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Enddatum	Das Datum und die Uhrzeit, an dem die Gültigkeit des Sonderpreises endet. Sie können das Datum mithilfe der Steuerelemente des Kalenders ändern.
Angeforderter Gesamtbetrag	Die Summe für den angeforderten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Autorisierter Gesamtbetrag	Die Summe für den autorisierten Betrag jedes Produkts mit Sonderpreisgestaltung wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Anfragedatum	Datum und Uhrzeit der Erstellung der Sonderpreisanfrage.
Weiterleitungsdatum	Datum und Uhrzeit der Weiterleitung der Sonderpreisanfrage.
Autorisierungsdatum	Datum und Uhrzeit der Genehmigung der Sonderpreisanfrage.
Genehmiger	Der Name des aktuellen Genehmigers.
Genehmigungsstatus	Der aktuelle Genehmigungsstatus der Sonderpreisanfrage, z.B. "Genehmigung ausstehend", "Genehmigt", "Zurückgegeben", "Zurückgewiesen", "Abgelaufen" oder "Storniert".
Zuletzt genehmigt von	Der Name der Person, die die Sonderpreisanfrage zuletzt genehmigt hat.
Ursachencode	Gibt den Grund an, aus dem eine Sonderpreisanfrage zurückgegeben oder zurückgewiesen wurde.
Anspruchsinformationen	
Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Partner angefordert wird.
Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag	Der Gesamtanspruchsbetrag, der vom Markeneigentümer genehmigt wird.
Anspruchsstatus	Der aktuelle Status des Anspruchs, z.B. "In Bearbeitung", "Anspruch gesendet", "Anspruch abgelehnt" und "Anspruch

Feld	Beschreibung
	genehmigt".
Entscheidungsdatum Anspruch	Das Datum, an dem über den Anspruch entschieden wurde.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Datensatz "Sonderpreisanfrage".</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Geändert	Der Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, sowie Datum und Uhrzeit der Erstellung oder Aktualisierung. Dieser Wert wird von Oracle CRM On Demand generiert.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Sonderpreisanfrage. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher für Partnerfirma	Die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.

Fonds

Verwenden Sie die Fonds-Seiten, um Fonds zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

In der Regel handelt es sich bei einem *Fonds* um einen Geldbetrag oder andere Ressourcen, die zu einem bestimmten Zweck auf die Seite gelegt werden. Zu Fonds zählen u.a. Geldmittel zur Marktentwicklung, kooperative Fonds, Absatzförderungsfonds usw. Auf den Fonds-Seiten können Sie eine Reihe von Aktivitäten verwalten, die eine Vorgehmung erfordern, und Ansprüche für Marketingfonds verarbeiten.

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, werden Sie der Verantwortliche des Fonds, der so genannte Fondsmanager. In der Regel können Fondsverantwortliche Fondsdatensätze aktualisieren oder löschen, andere Benutzer als Fondsteilnehmer hinzufügen, Guthaben- und Lastschrifteneinträge erstellen sowie Anhänge und Notizen zu Fonds hinzufügen. Ihr Unternehmensadministrator kann Ihre Zugriffsstufen jedoch so festlegen, dass Ihr Zugriff auf Fondsdatensätze eingeschränkt oder erweitert wird.

Fondsteilnehmer können den Fondsdatensatz anzeigen, jedoch nicht bearbeiten. Sie können auch Vorgehmungs- und Anspruchsanforderungen für die Fonds, deren Teilnehmer sie sind, weiterleiten. Fondsmanager können alle Fondsanforderungen für die Fonds, deren Verantwortliche sie sind, anzeigen und bearbeiten, und sie können diese Fondsanforderungen genehmigen oder zurückweisen.

HINWEIS: Sie können keine Geldmittelanforderungen bearbeiten, bei denen das Feld "Status" auf "Anspruch genehmigt" gesetzt ist.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Arbeiten mit Fonds nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fonds" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Fonds-Homepage

Die Fonds-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Fonds und Mittelanforderungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Fonds-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung

Klicken Sie zum Erstellen eines Fonds oder einer Mittelanforderung im Abschnitt "Erstellen" links auf der Fonds-Homepage auf "Fonds" oder "Mittelanforderung". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Fondsfelder](#) (auf Seite 475).

Arbeiten mit Fondslisten oder Mittelanforderungslisten

In den Abschnitten "Fondslisten" und "Mittelanforderungslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Fondslisten beschrieben.

Fondsliste	Filter
Alle Fonds	Alle Fonds, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Alle aktiven Fonds	Alle Fonds mit dem Status "Aktiv", für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"
Meine aktiven Fonds	Fonds mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher" und mit dem Status "Aktiv"

In der folgenden Tabelle werden die standardmäßig verfügbaren Mittelanforderungslisten beschrieben.

Geldmittelanforderungsliste	Filter
Alle Geldmittelanforderungen	Alle Geldmittelanforderungen, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind
Meine Geldmittelanforderungen	Geldmittelanforderungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"
Meine offenen Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet", für die Sie verantwortlich sind.
Offene Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".
Meine genehmigten Geldmittelanforderungen	Alle Mittelanforderungen mit dem Status "Vorgenehmigt," für die Sie verantwortlich sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen Ihrer offenen Mittelanforderungen

Ihre offenen Mittelanforderungen finden Sie im Abschnitt "Meine offenen Mittelanforderungen". In diesem Abschnitt werden folgende Informationen angezeigt: "Name Mittelanforderung", "Fonds", "Vorgenehmigungsanforderung", "Gewährt", "Genehmigt", "Anforderungsdatum", "Fälligkeitsdatum" und "Status".

Ihre offenen Mittelanforderungen sind die Anforderungen mit dem Status "Vorgenehmigung gesendet".

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Geldmittel zu erweitern.

Anzeigen von offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen

Sie können die offenen Aktivitäten für Mittelanforderungen im Abschnitt "Mittelanforderung - Offene Aktivitäten" anzeigen. Dieser Abschnitt enthält folgende Informationen: Fälligkeitsdatum, Priorität, Aktivität, Thema und Mittelanforderung.

Diese Informationen enthalten eine Liste der offenen Aktivitäten, die mit Ihren Mittelanforderungen verknüpft sind. Das Feld "Priorität" zeigt die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager angegeben wurde, beispielsweise "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Priorität von Aufgaben wird durch Pfeile angezeigt: Ein nach oben weisender Pfeil zeigt eine hohe Priorität an, kein Pfeil zeigt eine mittlere Priorität an, ein nach unten weisender Pfeil zeigt eine niedrige Priorität an.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die Liste der zuletzt geänderten Mittelanforderungen zu erweitern.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Fonds-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Fonds-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Offene Geldmittelanforderungen
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Fonds-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

So fügen Sie der "Fonds-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fonds-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Fonds-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds](#) (auf Seite 464)
- [Verwalten von Fonds](#) (auf Seite 466)
- [Fondsfelder](#) (auf Seite 475)

Verwalten von Fonds

Führen Sie zum Verwalten von Fonds die folgenden Aufgaben aus:

- [Hinzufügen von Fondsteilnehmern](#) (auf Seite 468)
- [Hinzufügen von Guthaben zu Fonds](#) (auf Seite 468)
- [Bearbeiten von Geldmittelanforderungen](#) (auf Seite 469)
- [Bearbeiten von Ansprüchen](#) (auf Seite 472)
- [Anwenden von Lastschriften auf Fonds](#) (auf Seite 474)
- [Überprüfen der Fondsaktivität](#) (auf Seite 474)

HINWEIS: Die Fondsfunktion ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Sie können einen Fondsdatensatz aktualisieren, wenn Sie der Verantwortliche des Datensatzes sind. Wenn Sie ein Fondsteilnehmer sind, können Sie Geldmittelanforderungen erstellen und aktualisieren.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Anzeigen von Protokollen für Datensätze](#) (siehe "[Anzeigen von Audit Trails für Datensätze](#)" auf Seite 130)
- Anpassen von Audit Trails

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen und interessante Themen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage](#) (auf Seite 464)
- [Fondsfelder](#) (auf Seite 475)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227)

Hinzufügen von Fondsteilnehmern

Wenn Sie einen Fondsdatensatz erstellen, sind Sie standardmäßig der Verantwortliche für den Fonds. Anschließend können Sie Fondsteilnehmer hinzufügen. Wenn eine Person als Fondsteilnehmer hinzugefügt ist, kann diese Person den Fondsdatensatz anzeigen und Geldmittelanforderungen senden.

Hinweis zu Beginn. Um Benutzer in der Liste berechtigter Fondsteilnehmer anzeigen zu können, müssen sie zunächst als aktive Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition eingerichtet werden.

So fügen Sie einen Fondsteilnehmer hinzu

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Fondsteilnehmer", und klicken Sie auf "Teilnehmer hinzufügen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsteilnehmer" hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Fondsteilnehmer hinzufügen" auf das Suchsymbol, und wählen Sie den Benutzer aus.

Die Benutzerliste enthält alle Benutzer von Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Hinzufügen von Guthaben zu Fonds

Um Fonds zur Verfügung stellen zu können, müssen Sie diesen Guthaben hinzufügen.

So fügen Sie einem Fonds Guthaben hinzu

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondsguthaben", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu".

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Fondsguthaben" hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- 3** Geben Sie die Informationen wie in der folgenden Tabelle beschrieben ein, und speichern Sie dann den Datensatz.

Feld	Beschreibung
Fonds	Der Name des Fonds. Wird standardmäßig auf den aktuellen Fonds gesetzt. (Schreibgeschützt.)
Name des Guthabens	Der Name dieses Guthabendatensatzes. Dieses Feld ist auf 30 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Betrag	Der Betrag des Guthabens, den Sie für den Fonds anwenden, z.B. 500 Euro.
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Fondsguthabens.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Guthaben abläuft (MM/TT/JJJJ). Dieses Datum wird zu Informationszwecken bereitgestellt. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.

Bearbeiten von Geldmittelanforderungen

Wenn Sie einen Teil des Fonds verwenden möchten, erstellen Sie eine Geldmittelanforderung und senden sie an den Fondsmanager zur Genehmigung. Um den Status der Geldmittelanforderung zu verfolgen, aktualisieren Sie gemeinsam mit dem Fondsmanager das Feld "Status".

So leiten Sie eine Anforderung zur Vorgehen Genehmigung weiter

- 1** Wählen Sie den gewünschten Fonds.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geldmittelanforderungen", und klicken Sie auf "Neu".

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt "Mittelanforderung" hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- 3** Geben Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.

In der folgenden Tabelle werden die Feldinformationen für Geldmittelanforderungen beschrieben. Ihr Administrator kann Felder so hinzufügen, umbenennen oder löschen, dass sich die angezeigten Felder von denen in dieser Tabelle unterscheiden.

Feld	Beschreibung
Hauptinformationen Geldmittelanforderung	
Anforderungs-ID*	Die Kennung für die Mittelanforderung. Oracle CRM On Demand

Feld	Beschreibung
	generiert die Anforderungs-ID. (Erforderliches Feld.)
Name Mittelanforderung	Der Name der Mittelanforderung. Auf 50 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Typ	Gibt den Fondstyp an. Dies ist ein benutzerdefiniertes Feld, das von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden kann . (Erforderliches Feld.) Zwei Fondstypen stehen zur Verfügung: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDFs (Market Development Funds - Geldmittel für Marktentwicklung). Diese Geldmittel werden von der Vertriebs- oder Marketingabteilung eines Unternehmens verwendet, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Händler beim Verkauf oder bei der Vermarktung Ihrer Produkte zu unterstützen. ■ SPFs (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung). Diese Geldmittel werden von einem Unternehmen zur Unterstützung von Sonderpreisanforderungen verwendet. Diese Sonderpreisanforderungen sind Mittelanforderungen, die ein Partner beantragt, um einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe zu erhalten. Dieser Preis wird in der Regel angefordert, damit der Partner wettbewerbsfähig bleiben oder eine bestimmte Marge erzielen kann.
Fonds	Der Name des verknüpften Fonds. (Erforderliches Feld.)
Status	Der aktuelle Status der Mittelanforderung. (Erforderliches Feld.) Die folgenden Standardoptionen sind verfügbar: "Anspruch genehmigt", "Anspruch abgelehnt", "Anspruch gesendet", "In Bearbeitung", "Vorgenehmigung abgelehnt", "Vorgenehmigung gesendet" oder "Vorgenehmigt". Fondsteilnehmer können den Status in folgende Werte ändern: "In Bearbeitung", "Vorabgenehmigung gesendet" oder "Anspruch gesendet".
Fälligkeitsdatum	Das Datum, bis zu dem die Mittelanforderung spätestens genehmigt werden muss. (Erforderliches Feld.)
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsprojekt, auf das sich der Fonds bezieht.
Verkaufsprojektsfirma	Die Firma, der das entsprechende Verkaufsprojekt gehört.
Kampagne	Wird verwendet, um eine Kampagne mit einem Fonds zu verknüpfen.
Marketingziel	Standardoptionen sind "Partneranreiz", "Gemeinsames Marketing", "Wettbewerbsfähige Positionierung", "Neue Produkteinführung" oder "Kundenbindung".
Gebiet	Standardoptionen sind "Afrika", "Asien/Pazifik", "Europa", "Lateinamerika", "Nahe Osten", "Keine", "Nordamerika", "Nordeuropa", "Sonstige", "Südamerika", "Südeuropa" oder "Weltweit".

Feld	Beschreibung
Kategorie	Standardoptionen sind "Werbung", "Markenbildung", "Kundenveranstaltung", "Postwurfsendung", "Managerveranstaltung", "Gemeinsame Werbung", "Sonstige", "Verkaufsaktion", "Muster", "Seminar", "Bonus", "Messe" oder "Schulung".
Partnerprogramm	Das Partnerprogramm, für das die Mittelanforderung getätigt wird.
Detailinformationen Geldmittelanforderung	
Vorgenehmigungsanforderung	Der Fondsbetrag, den Sie zur Durchführung Ihrer Aufgaben benötigen.
Gewährt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den Betrag,, der diesem Teilnehmer gewährt wurde. Er basiert auf dem im Feld "Vorgenehmigungsanforderung" angeforderten Betrag.
Anspruchsanforderung	Nachdem die Aufgabe durchgeführt wurde, beansprucht der Teilnehmer unter Verwendung dieses Feldes den zur Durchführung dieser Aufgabe aufgewendeten Betrag.
Genehmigt	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält den auf Grundlage des angeforderten Betrags genehmigten Betrag.
Anfragedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Vorgenehmigungsdatum	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag der Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Entscheidungsdatum Anspruch	Dieses Feld wird vom Fondsmanager verwendet. Es enthält das Datum, an dem der Fondsmanager den Betrag des Fondsanspruchs genehmigt hat.
Anfangsdatum	Der Anfang des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat.
Enddatum	Das Ende des Zeitraums, für den der Markeninhaber die Geldmittelanforderung genehmigt hat. Nach diesem Datum ist die Geldmittelanforderung nicht mehr gültig.
Währung Geldmittelanforderung	Die Währung, in der der Fonds angefordert wurde.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>In der Regel kann ein Verantwortlicher Datensätze aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übermitteln oder löschen. Die Zugriffsebenen können jedoch so festgelegt sein, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Dieser Wert wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager ausführen (aus Berichts- und Dashboard-Seiten).</p>

Feld	Beschreibung
Geändert	Name der Person, die den Datensatz erstellt oder aktualisiert, gefolgt von der Datums- und Uhrzeitangabe der Erstellung bzw. Aktualisierung des Datensatzes. Vom System generiert.
Verantwortlicher für Firma	Hierbei handelt es sich um die Partnerfirma, für die der Verantwortliche arbeitet. Wenn der Verantwortliche also ein Partner ist, dann wird "Verantwortlicher für Firma" mit dem Namen der Partnerfirma ausgefüllt, zu der der Partner gehört.
Channel-Manager	Der Channel-Manager ist für die Pflege der Beziehung zwischen Partnern und Firma des Markeninhabers zuständig. Channel-Manager dienen als primärer Ansprechpartner für den Partner.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 250 Zeichen beschränkt.

1 Wählen Sie als Status "Vorgenehmigung gesendet".

2 Speichern Sie den Datensatz.

Der Datensatz der Geldmittelanforderung wird im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen" auf der "Fonds-Homepage" des Managers angezeigt.

So führen Sie eine Vorgenehmigung für eine Geldmittelanforderung durch

1 Wählen Sie die Geldmittelanforderung auf der "Fonds-Homepage" im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderungen".

2 Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".

3 Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:

a Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Vorgenehmigungsdatum" ein.

b Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Gewährt" ein.

c Ändern Sie das Statusfeld in "Vorgenehmigt".

4 Speichern Sie den Datensatz.

Bearbeiten von Ansprüchen

Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde und Sie die Aufgabe durchgeführt haben, für die Sie den Fonds angefordert haben, können Sie einen Anspruch senden. Nachdem Sie den Anspruch gesendet haben, kann der Fondsmanager diesen überprüfen und genehmigen.

So senden Sie einen Anspruch

- 1** Wählen Sie eine Mittelanforderung aus der Mittelanforderungsliste, für den Sie einen Anspruch senden möchten, oder wählen Sie eine vorgenehmigte Mittelanforderung (im Abschnitt "Offene Mittelanforderungen" auf der Fonds-Homepage).

Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Klicken Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetail" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - a** Geben Sie den beanspruchten Betrag in das Feld "Anspruchsanforderung" ein.
 - b** Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch gesendet".
 - c** Geben Sie das entsprechende Datum im Feld "Fälligkeitsdatum" ein.
- 4** Speichern Sie den Datensatz.

So genehmigen Sie einen Anspruch

- 1** Wählen Sie die Geldmittelanforderung (im Abschnitt "Offene Geldmittelanforderung" auf der "Fonds-Homepage" aufgeführt) aus, für die Sie einen Anspruch genehmigen möchten.

Weitere Informationen zur Auswahl von Geldmittelanforderungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Überprüfen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderungsdetails" den im Feld "Anspruchsanforderung" beanspruchten Betrag, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
- 3** Führen Sie auf der Seite "Geldmittelanforderung bearbeiten" folgende Schritte durch:
 - a** Geben Sie den genehmigten Betrag in das Feld "Genehmigt" ein.
 - b** Geben Sie das Datum in das Feld "Entscheidungsdatum Anspruch" ein.
 - c** Wählen Sie über das Statusfeld die Option "Anspruch genehmigt".

HINWEIS: Um Geldmittel zu genehmigen, muss das Genehmigungslimit in Ihrem Benutzerdatensatz auf einen ausreichend hohen Wert gesetzt sein. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn das Genehmigungslimit nicht hoch genug ist. Darüber hinaus können Sie in Oracle CRM On Demand eine Mittelanforderung, die in einem negativen Saldo resultiert, nur dann genehmigen, wenn das Kontrollkästchen "Negativen Saldo zulassen" auf der Detailseite des Fonds gewählt ist.

- 4** Speichern Sie den Datensatz.

Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, wird er im Abschnitt "Fondslastschriften" des Fondsdatensatzes angezeigt.

HINWEIS: Nachdem ein Anspruch genehmigt wurde, kann die Geldmittelanforderung nicht mehr bearbeitet werden.

Anwenden von Lastschriften auf Fonds

Erstellen Sie einen Lastschriftdatensatz, um einen Betrag vom Fonds abziehen.

So wenden Sie eine Lastschrift auf einen Fonds an

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Fondslastschriften", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Neu", um einen Lastschrifteintrag zu erstellen.
- 3 Geben Sie auf der Seite "Fondslastschrift bearbeiten" die erforderlichen Informationen ein.
Der Name der Geldmittelanforderung ist auf 50 Zeichen beschränkt.

Überprüfen der Fondsaktivität

Sie können die Fondsaktivität für Datensätze überprüfen, die Sie verwalten. Wenn Sie der Fondsadministrator Ihres Unternehmens sind, können Sie auch sämtliche Fonds und Geldmittelanforderungen Ihres Unternehmens überprüfen. Dadurch können Sie die Fondsaktivität überwachen und verfolgen.

So überprüfen Sie die Aktivität eines Fonds

- 1 Wählen Sie den gewünschten Fonds.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fonds finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fondsdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Protokoll".
Die Liste enthält alle Aktivitäten, die den Fonds betreffen, einschließlich Transaktionen, Daten und Beteiligte.

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie den Abschnitt "Protokoll" zu Ihrem Layout hinzufügen. Die entsprechenden Anweisungen dazu finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

Fondsfelder

Verwenden Sie die Seite "Fonds bearbeiten", um einen Fonds hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fonds zu aktualisieren. Auf der Seite "Fonds bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Fondsdatensatz angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Fonds	
Fonds-ID	Die ID des Fonds. Vom System generiert. (Erforderliches Feld.)
Fondsname	Der Name des Fonds. Auf 50 Zeichen begrenzt. (Erforderliches Feld.)
Anfangsdatum Enddatum	Zeitraum, für den der Fonds gültig ist.
Status	Standardoptionen sind "Aktiv", "Geschlossen", "In Bearbeitung" oder "Angehalten".
Typ	<p>Gibt den Fondstyp an. Die Optionen für den Fondstyp sind:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds - Geldmittel zur Marktentwicklung). MDFs sind Geldmittel, die von einer Verkaufs- oder Marketingabteilung eines Herstellers bereitgestellt werden, um einen Partner, Wiederverkäufer oder Vertriebshändler beim Vertrieb seiner Produkte oder der Vermarktung der Herstellermarke zu unterstützen. ■ SPA (Special Pricing Authorization - Sonderpreisgenehmigung). SPA ermöglicht es Partnern, einen Sonderpreis für ein Produkt oder eine Produktgruppe anzufordern.
Partner	Nur Firmen, bei denen das Feld "Partner" aktiviert ist, werden in dieser Auswahlliste angezeigt.
Negativen Saldo zulassen	<p>Wenn Sie dieses Kontrollkästchen wählen, kann für den Fonds ein negativer Saldo verwendet werden. Beispiel: Wenn der Saldo Ihres Fonds \$500 beträgt, kann eine Geldmittelanforderung von \$600 genehmigt werden. Wenn dieses Kontrollkästchen nicht gewählt ist, zeigt Oracle CRM On Demand eine Nachricht an, die angibt, dass negative Salden nicht zulässig sind, wenn der Fondsgenehmiger versucht, die Mittelanforderung in Höhe von \$600 zu genehmigen. (Erforderliches Feld.)</p> <p>Dieses Kontrollkästchen ist standardmäßig gewählt</p>
Zielbetrag	Der für den Fonds geplante Gesamtbetrag. (Erforderliches Feld.)

Feld	Beschreibung
Gesamtguthaben	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Fondsguthaben, die im Abschnitt "Fondsguthaben" erstellt wurden.
Gesamtlastschriften	Schreibgeschütztes Feld. Dies ist die Summe aller Fondslastschriften, die im Abschnitt "Fondslastschriften" erstellt wurden. Wenn ein Fondsanspruch genehmigt ist, wird im Abschnitt "Fondslastschrift" automatisch ein Lastschriftdatensatz erstellt.
Saldo	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtlastschriften).
Summe Vorgenehmigungen	Schreibgeschütztes Feld. Die Summe aller Geldmittelanforderungen, die für einen gegebenen Fonds genehmigt wurden. Nachdem die Geldmittelanforderung vom Fondsmanager genehmigt wurde, wird der Wert in diesem Feld widerspiegelt.
Saldo nach Vorgenehmigungen	Schreibgeschütztes Feld. Wert: (Gesamtguthaben - Gesamtguthaben - Summe Vorgenehmigungen).
Fondswährung	Die Währung des Fonds, z.B. US-Dollar oder Euro. Verwenden Sie das Symbol für die Auswahl der Währung, um die Währung des Fonds zu wählen.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Fondsdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p>
Beschreibung	Auf 250 Zeichen begrenzt.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fondsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fonds](#) (auf Seite 464)
- [Arbeiten mit der Fonds-Homepage](#) (auf Seite 464)
- [Verwalten von Fonds](#) (auf Seite 466)

Kurse

Ein *Kurs* ist ein strukturiertes Schulungsprogramm, das in erster Linie Einzelpersonen bestimmte Fähigkeiten vermitteln soll. Viele Unternehmen, insbesondere Unternehmen mit komplexen Produkten oder

Dienstleistungen, setzen voraus, dass ihre Partner und Wiederverkäufer für die Produkte, die sie verkaufen, entsprechend geschult werden und mit diesen Produkten vertraut sind. Somit werden Kurse zu einem Mittel, mit dem Kenntnisse und Informationen über die Produkte und Dienstleistungen eines Unternehmens vermittelt werden. Im Allgemeinen sind Kurse auf ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktfamilie fokussiert. Gelegentlich werden jedoch auch allgemeine Grundlagen und Prinzipien behandelt. Kurse können theoretisch und/oder praktisch sein (Beispiel: praktische Schulung, praktische Übungen usw.).

In Oracle CRM On Demand kann ein Kurs einem bestimmten Produkt oder einer bestimmten Produktgruppe zugeordnet sein. Ein Kurs kann auch einer einzelnen Produktkategorie, mehreren Produktkategorien oder keiner Produktkategorie zugeordnet sein. Mit der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand können Sie auch bestimmte Basisattribute eines Kurses erfassen, wie Dauer, Gebühr, Anfangs- und Enddatum, Abhängigkeiten von anderen Kursen usw.

Kurse können von dem Unternehmen selbst angeboten, an bestimmte Anbieter von Schulungsservices ausgelagert werden oder beides. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Liste der Drittanbieter definieren, die den Kurs anbieten und die Liste für die Partner veröffentlichen. Nachdem ein Kurs veröffentlicht wurde, können Mitarbeiter des Partners Personen für den Kurs registrieren.

Arbeiten mit der Kurs-Homepage

Die Kurs-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kursen.

HINWEIS: Der Unternehmensadministrator kann das Layout der Kurs-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Kurses

Sie können einen Kurs erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Kursen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kursfelder](#) (auf Seite 483).

Arbeiten mit Kurslisten

Im Abschnitt "Kurslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kurse beschrieben.

Kursliste	Beschreibung
Alle Kurse	Alle Kurse, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt erstellte Kurs am Anfang der Liste steht.

Kursliste	Beschreibung
Zuletzt geänderte Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Kurse, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt geänderte Kurs am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Kurse	Alle Kurse, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass der zuletzt eingeführte Kurs am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Kurse	Alle Kurse, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist chronologisch, sodass der Kurs, der zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Kurse	Alle Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Kurse	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Kurse, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kursen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Kurse" werden die Kurse angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kurs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Kurs-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Kurse
- Zuletzt erstellte Kurse

- Zuletzt geänderte Kurse
- Zuletzt eingeführte Kurse
- Ablaufende Kurse
- Meine Kurse
- Meine zuletzt erstellten Kurse
- Meine zuletzt geänderten Kurse

So fügen Sie der Kurs-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kurs-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Kurs-Homepage-Layout" die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite anzuordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kursen

Führen Sie zum Verwalten von Kursen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 500)
- [Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen](#) (auf Seite 480)
- [Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen](#) (auf Seite 481)
- [Sichtbarmachen von Kursen für Partner](#) (auf Seite 481)
- [Registrieren für Kurse](#) (auf Seite 482)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung](#) (auf Seite 482)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Kurse mindestens einem Produkt, einer Produktkategorie und einer Lösung zuordnen. Wenn der Kurs nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie zutreffend ist, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn ein Kurs jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien zutreffend ist, führen Sie die unten aufgeführten Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Der Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wenn der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Kurse Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kursdetails" im Abschnitt "Kurs – Produkte", "Kurs – Kategorien Produkt" oder "Kurs – Lösungen" auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt (oder die Produktkategorie) an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um einen Kurs Lösungen zuzuordnen, unabhängig davon, ob der Kurs sich auf eine oder viele Lösungen bezieht.

Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen

Ein Kurs endet im Allgemeinen mit einer oder mehreren Prüfungen. Wenn Sie die Prüfungen bestehen, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können Kurse Prüfungen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Kursprüfungen oder für Zertifizierungskurse für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Kurse Prüfungen und Zertifizierungen zu

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungskursen auf der Seite mit Kursdetails auf "Hinzufügen".

- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung bzw. Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die obigen Schritte, um weitere Prüfungs- oder Zertifizierungsbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen

In Oracle CRM On Demand können Sie einen Kurs mit anderen Kursen verknüpfen. Ein Kurs kann eine Voraussetzung für einen anderen Kurs, ein Folgekurs für einen anderen Kurs oder ein Ersatzkurs für einen anderen Kurs sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Kurse und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für einen Kurs registriert. So könnte eine abgeschlossene Registrierung für Kurs A beispielsweise als Voraussetzung zur Registrierung für Kurs B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person für Kurs B registrieren kann, auch wenn sie sich nicht für Kurs A registriert hat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass ein Kurs nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandter Kurs" nicht mit dem Kurs auf der übergeordneten Seite identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie einen Kurs mit einem anderen Kurs

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, den Sie mit einem anderen Kurs verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Kurse" auf der Seite "Kursdetails" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Kurse den verwandten Kurs und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Kursen für Partner

Kurse sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können den Kurs sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Kursdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kurs - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite

angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Kurse für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kurs - Team" auf der Seite "Kursdetails" auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den der Kurs sichtbar sein soll.
HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Registrieren für Kurse

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für einen Kurs zu registrieren, um Ihre Qualifikation für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten zu verbessern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So registrieren Sie sich für einen Kurs

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Kurse auf den Namen des Kurses, für den Sie sich registrieren möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Kursregistrierungen den Kurs und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten. Klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für denselben Kurs. Eine Person möchte sich möglicherweise aus verschiedenen Gründen mehrmals für denselben Kurs registrieren, z.B. um eine unvollständige Registrierung abzuschließen, als Wiederholer usw. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für denselben Kurs registrieren, sofern sich die Registrierungstermine oder der Verantwortliche des Datensatzes unterscheiden.

Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Kursregistrierungsdatsatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Kursregistrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Kursregistrierungsdatensatz:

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Kursregistrierungen" auf der Seite "Kursdetails" auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Abgeschlossen" und "Unvollständig". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Kursfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Kurse, um einen Kurs hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Kurs zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Kurse werden alle Felder für einen Kurs angezeigt.

TIPP: Sie können Kurse auch auf der Listenseite für Kurse und der Seite "Kursdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name des Kurses. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Kurse zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Kurstyp, den Sie für diesen Kurs verwenden möchten.
Status	Der Status des Kurses, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere Werte als

Feld	Beschreibung
	die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, an dem der Kurs eingeführt wird. Dieses Feld ist hilfreich, wenn Sie einen Kurs im Lauf der nächsten Monate einführen möchten, ihn jedoch zuvor in der Partner-Community bekannt machen möchten. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob dieser Kurs in der Liste "Zuletzt eingeführte Kurse" auf der "Kurs-Homepage" angezeigt wird.
Kurs - ID	Interne Kennung für den Kurs. In einem Unternehmen ist diese Kennung in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Kategorie primäres Produkt	Der Name der primären Produktkategorie, auf die sich dieser Kurs konzentriert. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich der Kurs auf eine einzige Produktkategorie konzentriert. Ist der Kurs gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Kurs - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Primäres Produkt	Das Hauptprodukt, auf das sich der Kurs konzentriert. Bezieht sich die Prüfung auf mehrere Produkte, verwenden Sie die zugehörigen Produktinformationen, um die Liste der Produkte zu erfassen. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich der Kurs auf ein einzelnes Produkt konzentriert. Ist der Kurs gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Kurs - Produkte" mit zugehörigen Informationen.
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem der Kurs nicht mehr angeboten wird. Verwenden Sie dieses Feld, um in der Partner-Community bekanntzumachen, dass der Kurs in Kürze aus dem Programm genommen wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob dieser Kurs in der Liste "Ablaufende Kurse" auf der "Kurs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Kursdetails	
Dauer (Stunden)	Die Dauer des Kurses.
Kurs - Dauer (Tage)	Die Kalenderlänge des Kurses. Kurse mit einer längeren Dauer (in der Regel mehr als acht Stunden) werden normalerweise über mehrere Tage angeboten.
Format	Gibt das Bereitstellungsformat für den Kurs an.
Mittel	Gibt das Bereitstellungsmedium für den Kurs an.
Externe eindeutige ID	Die eindeutige Kennung des Kurses in einem externen System. Diese ID ist erforderlich, wenn Sie Daten aus einem externen System importieren. Sie müssen wissen, ob ein eingehender Kurs zuvor importiert wurde.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zum Kurs enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Kursinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.

Feld	Beschreibung
Kurs - Gebühr	Die für die Kursteilnahme in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methode, mit der Sie den Kurs bezahlen, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Wenn mehrere Zahlungsoptionen zulässig sind, definieren Sie diese daher als Wert in der Dropdown-Liste. Beispiel: "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Der Hauptansprechpartner für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Firma	Die Firma der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Unternehmen	Die Firma des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für den Kurs. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den Kursdatensatz.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datenschutzfreigabe und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Kurs. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Felder für die Kursregistrierung

Verwenden Sie die Seite "Kursregistrierung", um sich für einen Kurs anzumelden. Auf der Seite "Kursregistrierung" werden alle Felder für eine Kursregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Registrierung - Schlüsselinformationen	
Kurs	Der Name des Kurses. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Kursregistrierung.
Registrierung - Datum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann während und nach der Erstellung geändert werden.
Registrierung - Status	Der aktuelle Status der Kursregistrierung. Gemäß der Vorabkonfiguration lautet dieser Wert während der Erstellung standardmäßig "Registriert".
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der am Kurs teilnimmt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierung - Nummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Kurs vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Kurs - Partner	Die Partnerfirma, mit der sich der Kandidat für den jeweiligen Kurs registriert.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Kursregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Kursregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Prüfungen

Eine *Prüfung* ist eine Möglichkeit, um die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf eine bestimmte Fähigkeit oder mehrere Fähigkeiten zu messen. Prüfungen sind in der Regel für eine Einzelperson der nächste logische Schritt nach Abschließen eines Kurses. Normalerweise endet ein Kurs mit einer oder mehreren Prüfungen. Es wird davon ausgegangen, dass sich eine Einzelperson nach Abschluss des Kurses für eine Prüfung registriert und diese absolviert. Viele Unternehmen betrachten einen Kurs nur dann als erfolgreich abgeschlossen, wenn alle zugehörigen Prüfungen mit einer Mindestpunktzahl bestanden wurden.

Eine Prüfung kann nicht nur einem Kurs zugeordnet sein, sondern auch einem Produkt oder einer Produktgruppe sowie einer oder mehreren Produktkategorien. In Oracle CRM On Demand können Sie festlegen, dass eine Prüfung für ein bestimmtes Produkt oder bestimmte Produktgruppen oder -kategorien gelten soll. Sie können eine Prüfung auch einem oder mehreren Kursen zuordnen, sodass der logische Fortschritt vom Kurs zur Prüfung genau erfasst werden kann.

Da Prüfungen in der Regel von autorisierten Testservice-Anbietern und nicht vom Unternehmen selbst verwaltet werden, können Sie in Oracle CRM On Demand die Liste dieser Drittanbieter für eine bestimmte Prüfung definieren. Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um alle Personen zu registrieren, auf die Sie Zugriff für eine Prüfung haben.

Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage

Die "Prüfungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Prüfungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Prüfungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Prüfung

Sie können eine Prüfung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Prüfungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Prüfungsfelder](#) (auf Seite 493).

Arbeiten mit Prüfungslisten

Im Abschnitt mit den Prüfungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Prüfungen beschrieben.

Prüfungsliste	Beschreibung
Alle Prüfungen	Alle Prüfungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge

Prüfungsliste	Beschreibung
	ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Prüfungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Prüfung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Prüfungen	Alle Prüfungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Prüfung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Prüfungen	Alle Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Prüfungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Prüfungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Prüfungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Prüfungen" werden die Prüfungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Prüfungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Prüfungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- [Alle Prüfungen](#)
- [Zuletzt erstellte Prüfungen](#)
- [Zuletzt geänderte Prüfungen](#)
- [Zuletzt eingeführte Prüfungen](#)
- [Ablaufende Prüfungen](#)
- [Meine Prüfungen](#)
- [Meine zuletzt erstellten Prüfungen](#)
- [Meine zuletzt geänderten Prüfungen](#)

So fügen Sie der "Prüfungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Prüfungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Verwenden Sie auf der Seite "Prüfungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Prüfungen

Führen Sie zum Verwalten von Prüfungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 490)
- [Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen](#) (auf Seite 490)
- [Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen](#) (auf Seite 491)
- [Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner](#) (auf Seite 492)
- [Registrieren für Prüfungen](#) (auf Seite 492)
- [Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes](#) (auf Seite 493)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Prüfungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Prüfung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Prüfung jedoch für eine Lösung, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Prüfungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Produkte", "Prüfung - Kategorien Produkt" oder "Prüfung - Lösungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt oder die Produktkategorie an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben aufgeführten Schritte aus, um eine Prüfung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Prüfung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen

Eine Prüfung oder Prüfungsreihe gibt in der Regel den erfolgreichen Abschluss eines Zertifizierungskurses an. Wenn Sie die Prüfung oder Prüfungsreihe bestehen, bestehen Sie den Kurs oder erhalten ein Zertifikat. Sie können eine Prüfung Kursen und/oder Zertifizierungen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt für Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Prüfungen Kursen und Zertifizierungen zu

- 1 Klicken Sie in den Abschnitten zu Kursprüfungen oder Zertifizierungsprüfungen auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite den Kurs bzw. die Zertifizierung an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Kurs- oder Zertifikatbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Prüfung mit anderen Prüfungen verknüpfen. Eine Prüfung kann eine Voraussetzung für eine andere Prüfung, eine Folgeprüfung für eine andere Prüfung oder eine Ersatzprüfung für eine andere Prüfung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Prüfungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen nicht, wenn sich eine Person für eine Prüfung anmeldet. So könnte ein erfolgreicher Abschluss oder das Bestehen von Prüfung A beispielsweise als Voraussetzung für die Anmeldung zu Prüfung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass sich die Person zu Prüfung B anmelden kann, auch wenn sie in Prüfung A durchgefallen ist oder sich nicht für Prüfung A angemeldet hatte.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Prüfung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Prüfung" nicht mit der Prüfung auf der übergeordneten Seite identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Prüfungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Prüfung mit einer anderen Prüfung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, die Sie mit einer anderen Prüfung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Prüfungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Prüfungen die verwandte Prüfung und den Typ der Beziehung aus.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner

Prüfungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Prüfung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team dem Prüfungsdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt mit zugehörigen Informationen für Prüfungsteams für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Prüfungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Team" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Prüfung sichtbar sein soll.
HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Registrieren für Prüfungen

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um sich für eine Prüfung zu registrieren, um Ihre Kompetenz für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten nachzuweisen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So registrieren Sie sich für eine Prüfung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Prüfungen auf den Namen der Prüfung, für die Sie sich registrieren möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" auf der Detailseite für Prüfungen auf "Registrieren".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Prüfungsregisrierungen die Prüfung und den Kandidaten, den Sie registrieren möchten.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Vorbehaltlich einiger Beschränkungen unterstützt Oracle CRM On Demand mehrere Registrierungen durch dieselbe Person für dieselbe Prüfung. Eine Person möchte sich möglicherweise aus verschiedenen Gründen mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, z.B. um eine frühere Punktzahl zu verbessern, um eine nicht bestandene Prüfung zu bestehen oder um eine abgelaufene Punktzahl zu erneuern. Mit Oracle CRM On Demand kann sich eine Person mehrmals für dieselbe Prüfung registrieren, sofern sich die Prüfungstermine oder der Eigentümer des Datensatzes unterscheiden.

Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Prüfungsregistrierungsdatensatz aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Registrierungsdatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Prüfung - Registrierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie den Prüfungsregistrierungsdatensatz:

- 1** Klicken Sie im Abschnitt für Prüfungsregistrierungen auf der Detailseite für Prüfungen auf den Link "Bearbeiten" für den Registrierungsdatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2** Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Registrierungsstatus sind "Registriert", "Durchlaufen" und "Fehler". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Prüfungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Prüfungen, um eine Prüfung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Prüfung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Prüfungen werden alle Felder für eine Prüfung angezeigt.

TIPP: Sie können Prüfungen auch auf der Listenseite für Prüfungen und der Detailseite für Prüfungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Prüfung. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Prüfungen zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Prüfungstyp, den Sie für diese Prüfung verwenden möchten.
Status	Der Status der Prüfung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, an dem die Prüfung eingeführt wird. Dieses Feld ist hilfreich, wenn Sie eine Prüfung im Lauf der nächsten Monate einführen möchten, sie jedoch zuvor in der Partner-Community bekannt machen möchten. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Prüfung in der Liste "Zuletzt eingeführte Prüfungen" auf der "Prüfungs-Homepage" angezeigt wird.
Prüfung - ID	Interne Kennung für die Prüfung. In einem Unternehmen ist diese Kennung in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Kategorie primäres Produkt	Der Name der primären Produktkategorie, auf die sich diese Prüfung konzentriert. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Prüfung auf eine einzige Produktkategorie konzentriert. Ist die Prüfung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Prüfung - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Primäres Produkt	Das Hauptprodukt, auf das sich die Prüfung konzentriert. Bezieht sich die Prüfung auf mehrere Produkte, verwenden Sie die zugehörigen Produktinformationen, um die Liste der Produkte zu erfassen. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Prüfung auf ein einzelnes Produkt konzentriert. Ist die Prüfung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Prüfung - Produkte" mit zugehörigen Informationen.
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Prüfung nicht mehr angeboten wird. Verwenden Sie dieses Feld, um in der Partner-Community bekanntzumachen, dass die Prüfung in Kürze aus dem Programm genommen wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob diese Prüfung in der Liste "Ablaufende Prüfungen" auf der "Prüfungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt Prüfungsdetails	
Anzahl Fragen	Die Gesamtanzahl Fragen in der Prüfung.
Zulässige Zeit	Die Gesamtzeit in Minuten, die Ihnen zum Absolvieren der Prüfung zur Verfügung

Feld	Beschreibung
(Minuten)	steht.
Maximale Bewertung	Die maximal mögliche Bewertung, die Sie in der Prüfung erreichen können.
Minimale Bewertung	Die minimale Bewertung, die Sie zum Bestehen der Prüfung erreichen müssen.
Gültigkeit (in Monaten)	Die Zeitspanne in Monaten, für die die Prüfungsbewertung gültig ist.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zur Prüfung enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Prüfungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Format	Gibt das Bereitstellungsformat für die Prüfung an.
Mittel	Gibt das Bereitstellungsmedium für die Prüfung an.
Benotungsmethode	Die Methode, mit der die Prüfung benotet wird.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Prüfung - Gebühr	Die für das Ablegen der Prüfung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methode, mit der Sie die Prüfung bezahlen, z.B. "Kreditkarte" oder "Scheck". Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Wenn mehrere Zahlungsoptionen zulässig sind, definieren Sie diese daher als Wert in der Dropdown-Liste. Beispiel: "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Wählen Sie den Hauptansprechpartner für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: Firma	Die Firma der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt. Der geladene Wert hängt von Ihrer Auswahl im Feld "Person" ab.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.

Feld	Beschreibung
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Unternehmen	Die Firma des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Prüfung. Verwenden Sie dieses Feld NUR, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für den Prüfungsdatensatz. Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datentyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datendetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datenaufbereitung und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 39).
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Prüfung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Felder für Prüfungsregistrierungen

Verwenden Sie die Seite "Prüfung - Registrierung", um sich für eine Prüfung zu registrieren. Auf der Seite "Prüfung - Registrierung" werden alle Felder für eine Prüfungsregistrierung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datentypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Registrierung - Schlüsselinformationen	
Prüfung	Der Name der Prüfung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Registrierung zur Prüfung.
Registrierungsdatum	Enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung. Kann

Feld	Beschreibung
m	während und nach der Erstellung geändert werden.
Registrierungsstatus	Der aktuelle Status der Prüfungsregistrierung.
Prüfungspartner	Die Partnerfirma, die die Prüfung verwaltet, für die sich der Kandidat registriert.
Bewertung läuft ab am	Das Datum, an dem die Bewertung oder Benotung abläuft.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Prüfung ablegt. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Registrierungsnummer	Registrierungsnummern sind in der Regel eindeutig, dies wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem die Prüfung vom Kandidaten abgeschlossen wurde.
Erzielte Bewertung	Die in der Prüfung erzielte numerische Bewertung (falls vorhanden).
Erzielte Note	Die in der Prüfung erzielte Note (falls vorhanden), die mit einem Buchstaben angegeben wird.
Prüfungsdatum	Das Datum, an dem die Prüfung absolviert wird.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche der Prüfungsregistrierung.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Prüfungsregistrierung. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Zertifizierung

Eine *Zertifizierung* ist ein Nachweis für die Kompetenz einer Einzelperson im Hinblick auf bestimmte Fähigkeiten. Während eine Prüfung die Kompetenz einer Person misst, bestätigt eine Zertifizierung die Kompetenz der Person. Zertifizierungen werden in der Regel ausgestellt, wenn eine Person eine oder mehrere Prüfungen bestanden hat. Daher können Zertifizierung als logische Fortsetzung von Kursen und Prüfungen betrachtet werden.

Auch wenn Zertifizierungen nicht verbindlich sind, ist ihnen in der Regel ein Ablaufdatum zugeordnet. Das bedeutet, dass eine Person, die ein Zertifikat innehat, nur für einen festgelegten Zeitraum Anspruch auf die Zertifizierung erheben kann. Nach Ablauf dieses Zeitraums muss sie die Zertifizierung erneut beantragen. Wenn eine Zertifizierung ein Ablaufdatum aufweist, hängt dies normalerweise damit zusammen, dass die erteilende Firma davon ausgeht, dass sich die Fähigkeit oder Technologie (für die das Zertifikat ausgestellt wurde) weiterentwickelt oder veraltet.

Im Gegensatz zu Kursen und Prüfungen, die Produkten zugeordnet sein können, wird eine Zertifizierung fast immer für ein bestimmtes Produkt oder eine bestimmte Produktgruppe erteilt. Oracle CRM On Demand unterstützt die Zuordnung einer Zertifizierung zu Kursen, Prüfungen, Produkten, Produktkategorien und

Lösungen. Keine dieser Zuordnungen ist verbindlich, d.h. Sie können beliebige Zuordnungen mit einer Zertifizierung vornehmen. In einigen Fällen können Sie sogar eine Zertifizierung definieren, die keinem Kurs, keiner Prüfung, keinem Produkt, keiner Produktkategorie oder keiner Lösung zugeordnet ist.

Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage

Die "Zertifizierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zertifizierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Zertifizierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Zertifizierung

Sie können eine Zertifizierung erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Partnern finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Zertifizierungen](#) (siehe "[Zertifizierungsfelder](#)" auf Seite 504).

Arbeiten mit Zertifizierungslisten

Im Abschnitt mit den Zertifizierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zertifizierungen beschrieben.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Alle Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Zertifizierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den letzten 90 Tagen verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Zertifizierung am Anfang der Liste steht.

Zertifizierungsliste	Beschreibung
Ablaufende Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Zertifizierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Zertifizierungen	Alle Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Zertifizierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen zuletzt geänderter Zertifizierungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zertifizierungen" werden die Zertifizierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Zertifizierungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Zertifizierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Zertifizierungen
- Zuletzt erstellte Zertifizierungen
- Zuletzt geänderte Zertifizierungen
- Zuletzt eingeführte Zertifizierungen
- Ablaufende Zertifizierungen
- Meine Zertifizierungen
- Meine zuletzt erstellten Zertifizierungen
- Meine zuletzt geänderten Zertifizierungen

So fügen Sie der "Zertifizierungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Zertifizierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Zertifizierungs-Homepage-Layout" auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Zertifizierungen

Führen Sie zum Verwalten von Zertifizierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 500)
- [Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen](#) (auf Seite 501)
- [Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen](#) (auf Seite 502)
- [Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner](#) (auf Seite 502)
- [Anfordern von Zertifizierungen](#) (auf Seite 503)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage](#) (auf Seite 503)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Zertifizierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Zertifizierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die

Zertifizierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Zertifizierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Produkte", "Zertifizierung - Kategorien Produkt" oder "Zertifizierung - Lösungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Zertifizierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Zertifizierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen

Für eine Zertifizierung ist es in der Regel erforderlich, einen Kurs oder eine Reihe von Kursen zu absolvieren. Diese Kurse schließen mit einer oder mehreren Prüfungen ab. Wenn Sie die Prüfung oder Prüfungsreihe bestanden haben, erhalten Sie ein Zertifikat. Sie können eine Zertifizierung Prüfungen und/oder Kursen zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Zertifizierungen Prüfungen und Kursen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Prüfungen" oder "Zertifizierung - Kurse" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite die Prüfung oder den Kurs an.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".
- 4 Wiederholen Sie die oben genannten Schritte, um zusätzliche Prüfungs- oder Kursbeziehungen hinzuzufügen.

Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Zertifizierung mit anderen Zertifizierungen verknüpfen. Eine Zertifizierung kann eine Voraussetzung für eine andere Zertifizierung, eine Folgezertifizierung für eine andere Zertifizierung oder eine Ersatzzertifizierung für eine andere Zertifizierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Zertifizierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Zertifizierung nicht. So könnte der Erhalt von Zertifizierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Zertifizierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Zertifizierung B für eine Person ausgestellt werden kann, auch wenn diese Zertifizierung A nicht innehat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Zertifizierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Zertifizierung" nicht mit der Zertifizierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Zertifizierung mit einer anderen Zertifizierung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie mit einer anderen Zertifizierung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Zertifizierungen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für verwandte Zertifizierungen die verwandte Zertifizierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner

Zertifizierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Zertifizierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter zu einem Team hinzufügen und dieses Team mit dem Zertifizierungsdatensatz verknüpfen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Zertifizierungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Team" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter an, für den die Zertifizierung sichtbar sein soll.
HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Anfordern von Zertifizierungen

Sie können Oracle CRM On Demand verwenden, um die Zertifizierung für ein bestimmtes Produkt oder eine Reihe von Produkten anzufordern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So fordern Sie Zertifizierungen an

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Zertifizierungen auf den Namen der Zertifizierung, die Sie anfordern möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf "Anfrage - Zertifizierung".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungsanfragen die Zertifizierung und den Kandidaten für die Zertifizierung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

HINWEIS: Mehrere Zertifizierungsanfragen für dieselbe Person werden unterstützt. Dies hängt damit zusammen, dass Personen dieselbe Zertifizierung unter Umständen mehrmals anfordern müssen, da die vorhandene Zertifizierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher lässt Oracle CRM On Demand zu, dass mehrere Anfragen für dieselbe Zertifizierung und dieselbe Person gestellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.

Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Zertifizierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Datensatz für die Zertifizierungsanfrage

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Zertifizierung - Anfragen" auf der Detailseite für Zertifizierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2 Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Zertifizierungsstatus sind "Angefordert", "Bewilligt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Sie können sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Zertifizierungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zertifizierungen, um eine Zertifizierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zertifizierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zertifizierungen werden alle Felder für eine Zertifizierung angezeigt.

TIPP: Sie können Zertifizierungen auch auf der Listenseite für Zertifizierungen und der Detailseite für Zertifizierungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Zertifizierung. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Zertifizierungen zu vermeiden. Dies ist ein erforderliches Feld.
Typ	Der Zertifizierungstyp, den Sie für diese Zertifizierung verwenden möchten.
Status	Der Status der Zertifizierung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für den Status ändern. Unter Umständen werden andere

Feld	Beschreibung
	Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dies ist ein erforderliches Feld.
Verfügbar ab	Das Datum, nach dem die Zertifizierung für eine Anforderung verfügbar ist. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob die Zertifizierung in der Liste "Zuletzt eingeführte Zertifizierungen" auf der "Zertifizierungs-Homepage" angezeigt wird.
Zertifizierungs-ID	Interne Kennung für die Zertifizierung. Sie ist in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Kategorie primäres Produkt	Der Name der primären Produktkategorie, für die die Person nach erfolgreichem Abschluss eine Zertifizierung erhält. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn die Zertifizierung nur für eine einzige Produktkategorie gilt. Ist die Zertifizierung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt mit zugehörigen Informationen unter "Zertifizierungsproduktkategorien".
Primäres Produkt	Der Name des primären Produkts, für das die Partnerfirma nach erfolgreichem Abschluss eine Zertifizierung erhält. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn die Zertifizierung nur für ein einziges Produkt gilt. Ist die Zertifizierung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt mit zugehörigen Informationen unter "Zertifizierungsprodukte".
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Zertifizierung nicht mehr angeboten wird. Wird dieses Feld angegeben, legt es fest, ob die Zertifizierung in der Liste "Ablaufende Zertifizierungen" auf der "Zertifizierungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt "Zertifizierungsdetails"	
Gültigkeit (in Monaten)	Der Zeitraum in Monaten, für den die Zertifizierung gültig ist, nachdem sie einer Person zuerkannt wurde. Dieses Feld dient lediglich zur Information. Oracle CRM On Demand legt den Gültigkeitszeitraum einer zuerkannten Zertifizierung nicht automatisch fest.
Erneuerbar	Gibt an, ob Sie die einer Person zuerkannte Zertifizierung verlängern können.
Website	Der URL einer Seite, die zusätzliche Informationen zur Zertifizierung enthält. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Zertifizierungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Zertifizierungsg Gebühr	Die für das Zuerkennen der Zertifizierung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methode, mit der Sie die Zertifizierung bezahlen, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert, jedoch können mehrere Zahlungsoptionen zulässig sein, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Die Person für die Zertifizierung.

Feld	Beschreibung
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Firma	Der Firmenname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Unternehmen	Die Firma des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Zertifizierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Zertifizierungsdatensatzes.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datenschutzfreigabe und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Zertifizierungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Felder für Zertifizierungsanfrage

Verwenden Sie die Seite "Zertifizierung - Anfrage", um eine Zertifizierung anzufordern. Auf der Seite "Zertifizierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Zertifizierungsanforderung angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Anfrage	
Zertifizierung	Der Name der angeforderten Zertifizierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, für die Anforderung der Zertifizierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Zertifizierung. Dieses Feld enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann aber während und nach der Erstellung geändert werden.
Zertifizierungsnummer	Die Zertifizierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Die Eindeutigkeit wird von Oracle CRM On Demand jedoch nicht erzwungen.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Zertifizierung verlängert werden kann.
Kandidat	Der Name des Kandidaten, der die Zertifizierung anfordert. Dies muss eine Person sein, die bereits in Oracle CRM On Demand definiert ist. Dieses Feld ist erforderlich.
Zertifizierungsdatum	Das Datum, an dem die Zertifizierung dem Kandidaten zuerkannt wurde.
Zertifizierungsstatus	Der aktuelle Status der Zertifizierungsanforderung.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Zertifizierung abläuft.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Datensatz für die Zertifizierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Akkreditierung

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit einer Partnerfirma, etwas zu verkaufen oder eine akzeptable Servicequalität bereitzustellen. Während Zertifizierungen Einzelpersonen zuerkannt werden,

werden Akkreditierungen einer Partnerfirma erteilt. Eine Partnerfirma erhält eine Akkreditierung, wenn sie mehrere Anforderungen erfüllt. In der Regel besteht eine der Anforderungen darin, dass eine vordefinierte Mindestanzahl an Mitarbeitern mit bestimmten Zertifizierungen auf der Lohn-/Gehaltsabrechnung vorhanden sein muss. Daher ist eine Akkreditierung in gewisser Hinsicht eine Zusammenstellung von Zertifizierungen und ist der nächste Schritt in der logischen Abfolge von Kurs über Prüfungen zu Zertifizierungen.

Akkreditierungen können Produkten, Produktkategorien und Lösungen zugeordnet werden. Sie können auch mit anderen Akkreditierungen verknüpft werden.

Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage

Die "Akkreditierungs-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Akkreditierungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Akkreditierungs-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer Akkreditierung

Sie können eine Akkreditierung anfordern, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen zum Erstellen von Akkreditierungen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Akkreditierungsfelder](#) (auf Seite 515).

Arbeiten mit Akkreditierungslisten

Im Abschnitt mit den Akkreditierungslisten werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Akkreditierungen beschrieben.

Akkreditierungsliste	Beschreibung
Alle Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt erstellte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt erstellte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt geänderte Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen geänderten Akkreditierungen, die für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt geänderte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Zuletzt eingeführte Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den letzten 90 Tagen

Akkreditierungsliste	Beschreibung
	verfügbar geworden sind und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die zuletzt eingeführte Akkreditierung am Anfang der Liste steht.
Ablaufende Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, die in den nächsten 90 Tagen ablaufen sollen und für Sie sichtbar sind. Die Standardsortierreihenfolge ist umgekehrt chronologisch, sodass die Akkreditierung, die zuerst ablaufen soll, am Anfang der Liste steht.
Meine Akkreditierungen	Alle Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen erstellten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.
Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen	Alle in den letzten 30 Tagen aktualisierten Akkreditierungen, deren Verantwortlicher Sie sind.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Akkreditierungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Akkreditierungen" werden die Akkreditierungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Akkreditierungs-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Akkreditierungs-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Alle Akkreditierungen
- Zuletzt erstellte Akkreditierungen
- Zuletzt geänderte Akkreditierungen
- Zuletzt eingeführte Akkreditierungen
- Ablaufende Akkreditierungen

- [Meine Akkreditierungen](#)
- [Meine zuletzt erstellten Akkreditierungen](#)
- [Meine zuletzt geänderten Akkreditierungen](#)

So fügen Sie der "Akkreditierungs-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Akkreditierungs-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Akkreditierungs-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Akkreditierungen

Führen Sie zum Verwalten von Akkreditierungen die folgenden Aufgaben aus:

- [Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen](#) (auf Seite 511)
- [Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen](#) (auf Seite 511)
- [Aufzeichnen von Zertifizierungsanfragen für eine Akkreditierung](#) (siehe "[Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung](#)" auf Seite 512)
- [Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner](#) (auf Seite 513)
- [Anfordern einer Akkreditierung](#) (auf Seite 513)
- [Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage](#) (auf Seite 514)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen

Sie können Akkreditierungen einem oder mehreren Produkten, Produktkategorien und Lösungen zuordnen. Wenn sich die Akkreditierung nur für ein Produkt oder eine Produktkategorie eignet, wählen Sie den entsprechenden Wert aus dem Feld "Produkt primär" oder "Produkt primär - Kategorie". Wenn die Akkreditierung jedoch für eine oder mehrere Lösungen, mehrere Produkte oder mehrere Produktkategorien gilt, führen Sie die folgenden Schritte aus.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So ordnen Sie Akkreditierungen Produkten, Produktkategorien oder Lösungen zu

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Produkte", "Akkreditierung - Kategorien Produkt" oder "Akkreditierung - Lösungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite das Produkt, die Produktkategorie oder Lösung an, und klicken Sie auf "Speichern".
- 3 Wiederholen Sie diese Schritte so oft wie nötig, bis alle Beziehungen definiert sind.

HINWEIS: Führen Sie die oben genannten Schritte aus, um eine Akkreditierung mit Lösungen zu verknüpfen, unabhängig davon, ob sich die Akkreditierung auf eine oder mehrere Lösungen bezieht.

Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen

In Oracle CRM On Demand können Sie eine Akkreditierung mit anderen Akkreditierungen verknüpfen. Eine Akkreditierung kann eine Voraussetzung für eine andere Akkreditierung, eine Folgeakkreditierung für eine andere Akkreditierung oder eine Ersatzakkreditierung für eine andere Akkreditierung sein.

Diese Informationen wurden ausschließlich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, damit Sie Ihren Partnern einen umfassenden Überblick über die verfügbaren Akkreditierungen und ihre Abhängigkeiten untereinander geben können. Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Beziehungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. So könnte der Erhalt von Akkreditierung A beispielsweise als Voraussetzung für die Erteilung von Akkreditierung B definiert werden. Diese Voraussetzung wird jedoch nicht von Oracle CRM On Demand erzwungen, sodass Akkreditierung B für eine Partnerfirma ausgestellt werden kann, auch wenn diese Akkreditierung A nicht innehat.

HINWEIS: Um zu gewährleisten, dass eine Akkreditierung nicht mit sich selbst verknüpft werden kann, kann das Feld "Verwandte Akkreditierung" nicht mit der Akkreditierung im übergeordneten Datensatz identisch sein.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar machen. Wird der Abschnitt mit zugehörigen Informationen nicht

auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So verknüpfen Sie eine Akkreditierung mit einer anderen Akkreditierung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie mit einer anderen Akkreditierung verknüpfen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Verwandte Akkreditierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für zugehörige Akkreditierungen die zugehörige Akkreditierung und den Typ der Beziehung. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung

Eine *Akkreditierung* ist der Nachweis der Fähigkeit oder Kompetenz einer Partnerfirma, ein Produkt oder einen Service bereitzustellen. Mit Oracle CRM On Demand können Sie die Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung festlegen. Sie können beispielsweise festlegen, dass 10 % der Mitarbeiter einer Partnerfirma über die entsprechende Zertifizierung verfügen müssen und dass die Mindestanzahl der Mitarbeiter bei zwei liegen muss, damit der Partnerfirma diese Akkreditierung erteilt wird. Anders ausgedrückt: wenn die Lohn- und Gehaltsliste der Firma 40 technische Mitarbeiter umfasst, muss die Firma mindestens vier Mitarbeiter mit der entsprechenden Zertifizierung aufweisen. Enthält die Liste nur 15 Mitarbeiter, müssen zwei Mitarbeiter der Firma die entsprechende Zertifizierung aufweisen.

Oracle CRM On Demand erzwingt die in diesem Abschnitt angegebenen Zertifizierungsanforderungen beim Erteilen einer Akkreditierung nicht. Diese Informationen werden lediglich zu Informationszwecken erfasst und dienen vor allem dazu, Ihre Partner über die Akkreditierungsanforderungen zu informieren.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierung" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So zeichnen Sie Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung auf

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, für die Sie Zertifizierungsanforderungen aufzeichnen möchten.
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Zertifizierungen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie die entsprechende Zertifizierung aus der Auswahlliste "Zertifizierung".

- 4 Geben Sie eine Zahl in das Feld "Anzahl Zertifizierungen" ein, wenn Sie eine Mindestanzahl Mitarbeiter festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen.
- 5 Geben Sie einen Prozentsatz in das Feld "% Mitarbeiter zertifiziert" ein, wenn Sie einen Mindestprozentsatz an Mitarbeitern festlegen möchten, die diese Zertifizierung besitzen müssen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner

Akkreditierungen sind nicht automatisch für Partner sichtbar. Sie können die Akkreditierung sichtbar machen, indem Sie Partnermitarbeiter einem Team hinzufügen und dieses Team dem Akkreditierungsdatensatz zuordnen.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Team" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So machen Sie Akkreditierungen für Partner sichtbar

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Team" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Benutzer hinzufügen".
- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsteams den Benutzernamen, die Teamrolle und den Datensatzzugriff für jeden Partnermitarbeiter ein, für den Sie die Akkreditierung sichtbar machen möchten.

HINWEIS: Oracle empfiehlt, dass Sie den Teammitgliedern des Partnermitarbeiters Lesezugriff erteilen.

- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Anfordern einer Akkreditierung

Wenn Sie der Meinung sind, dass Ihr Unternehmen die Anforderungen für eine Akkreditierung erfüllt, können Sie die Akkreditierung bei der Partnerfirma anfordern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So fordern Sie eine Akkreditierung an

- 1** Klicken Sie auf der Listenseite für Akkreditierungen auf den Namen der Akkreditierung, die Sie anfordern möchten.
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfrage" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf "Anfrage - Akkreditierung".
- 3** Wählen Sie auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungsanfragen die Akkreditierung und den Partner, und klicken Sie dann auf "Speichern".

HINWEIS: Partnerfirmen müssen dieselbe Akkreditierung unter Umständen mehrmals anfordern, da die vorhandene Akkreditierung abgelaufen ist oder eine frühere Anfrage abgelehnt wurde. Daher ermöglicht Oracle CRM On Demand, dass mehrere Anfragen für dieselbe Akkreditierung erstellt werden, sofern das jeweilige Anfragedatum unterschiedlich ist.

Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage

Nur Benutzer mit den entsprechenden Zugriffsrechten können den Datensatz für die Akkreditierungsanfrage aktualisieren. Standardmäßig können nur Markeneigentümerrollen, wie z.B. "Channel-Manager", das Feld "Status" im Anfragedatensatz aktualisieren. Markeneigentümerrollen und Partnerrollen können alle anderen Felder aktualisieren.

Ihr Unternehmensadministrator kann die Einstellungen für die Standardzugriffsrechte nach Bedarf ändern.

Hinweis zu Beginn.

Ihr Unternehmensadministrator muss den Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" mit zugehörigen Informationen für die Detailseite verfügbar gemacht haben. Wird der Abschnitt mit den zugehörigen Informationen nicht auf der Detailseite angezeigt, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt als angezeigten Abschnitt mit zugehörigen Informationen hinzu.

So aktualisieren Sie einen Datensatz für eine Akkreditierungsanfrage:

- 1** Klicken Sie im Abschnitt "Akkreditierung - Anfragen" auf der Detailseite für Akkreditierungen auf den Link "Bearbeiten" für den Anfragedatensatz, den Sie ändern möchten.
- 2** Ändern Sie die Felder nach Bedarf.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

HINWEIS: Die zulässigen Standardwerte für das Feld mit dem Akkreditierungsstatus sind "Angefordert", "Gewährt" und "Abgelehnt". Diese Liste lässt sich jedoch vollständig konfigurieren, und Ihr Unternehmensadministrator kann sie an Ihre Geschäftsanforderungen anpassen.

Akkreditierungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Akkreditierungen, um eine Akkreditierung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Akkreditierung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Akkreditierungen werden alle Felder für eine Akkreditierung angezeigt.

TIPP: Sie können Akkreditierungen auch auf der Listenseite für Akkreditierungen und der Detailseite für Akkreditierungen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Administratoren können auch zusätzliche Felder als Bestandteil einer Akkreditierung hinzufügen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Abschnitt Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Akkreditierung. Bei diesem Feld muss die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Akkreditierungen zu vermeiden. Dieses Feld ist erforderlich.
Typ	Der Akkreditierungstyp, den Sie für diese Akkreditierung verwenden möchten.
Status	Der Status der Akkreditierung, z.B. "Geplant" oder "Verfügbar". Ihr Administrator kann die möglichen Werte für das Statusfeld ändern. Unter Umständen werden andere Werte als die hier aufgeführten angezeigt. Dieses Feld ist erforderlich.
Verfügbar ab	Das Datum, ab dem die Akkreditierung verfügbar ist. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Akkreditierung in der Liste "Zuletzt eingeführte Akkreditierungen" auf der "Akkreditierungs-Homepage" angezeigt wird.
Akkreditierungs-ID	Eine interne Kennung für die Akkreditierung. Sie ist in der Regel eindeutig. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Kategorie primäres Produkt	Der Name der primären Produktkategorie, für die die Partnerfirma nach erfolgreichem Erhalt der Akkreditierung zertifiziert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Akkreditierung auf eine einzige Produktkategorie bezieht. Ist die Akkreditierung gleichermaßen für mehrere Produktkategorien geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Akkreditierung - Kategorien Produkt" mit zugehörigen Informationen.
Primäres Produkt	Der Name des primären Produkts, für das die Partnerfirma nach erfolgreichem Erhalt der Akkreditierung zertifiziert wird. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn sich die Akkreditierung auf ein einziges Produkt bezieht. Ist die Akkreditierung gleichermaßen für mehrere Produkte geeignet, geben Sie keinen Wert in dieses Feld ein, und verwenden Sie stattdessen den Abschnitt "Akkreditierung - Produkte" mit zugehörigen Informationen.

Feld	Beschreibung
Verfügbar bis	Das Datum, nach dem die Akkreditierung nicht mehr verfügbar ist. Wenn dieses Feld angegeben ist, legt es fest, ob diese Akkreditierung in der Liste "Ablaufende Akkreditierungen" auf der "Akkreditierungs-Homepage" angezeigt wird.
Abschnitt "Akkreditierungsdetails"	
Gültigkeit (in Monaten)	Die Dauer in Monaten, für die die Akkreditierung gültig ist, nachdem sie einer Partnerfirma zuerkannt wurde.
Erneuerbar	Gibt an, ob Sie die einer Partnerfirma zuerkannte Akkreditierung verlängern können.
Website	URL zu einer Seite mit zusätzlichen Informationen zur Akkreditierung. Das Feld "Website" ist hilfreich, wenn die Akkreditierungsinformationen in einer anderen Anwendung als Oracle CRM On Demand gespeichert und verwaltet werden.
Währung	Die für die Gebühr verwendete Währung.
Akkreditierungsgebühr	Die für die Zuerkennung der Akkreditierung in Rechnung gestellte Gebühr.
Zahlungsoptionen	Die Methoden, mit denen Sie die Akkreditierung bezahlen können, z.B. per Kreditkarte oder Scheck. Dies ist ein Feld mit einem Einzelwert. Unter Umständen sind mehrere Zahlungsoptionen zulässig, z.B. "Scheck oder Kreditkarte", "Barzahlung oder Kreditkarte" usw.
Abschnitt Personeninformationen	
Person	Wählen Sie den Hauptansprechpartner für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner bereits als Person in Oracle CRM On Demand vorhanden ist.
Person: Vorname	Der Vorname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Nachname	Der Nachname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: Firma	Der Firmenname der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Person: E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse der im Feld "Person" gewählten Person. In dieses Feld wird anhand Ihrer Auswahl im Feld "Person" automatisch ein Wert geladen.
Vorname	Der Vorname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Nachname	Der Nachname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.

Feld	Beschreibung
Unternehmen	Der Firmenname des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
E-Mail	Die E-Mail-Adresse des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Telefon	Die Telefonnummer des Ansprechpartners für die Akkreditierung. Verwenden Sie dieses Feld nur, wenn der Ansprechpartner noch nicht in Oracle CRM On Demand definiert ist.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Akkreditierungsdatensatzes. Je nachdem, welchen Modus der Datenschutzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datenschutzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datenschutzfreigabe und Datenschutzverantwortlichkeit (auf Seite 39).
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zum Akkreditierungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

Felder für Akkreditierungsanfrage

Verwenden Sie die Seite "Akkreditierung - Anfrage", um eine Akkreditierung anzufordern. Auf der Seite "Akkreditierung - Anfrage" werden alle Felder für eine Akkreditierungsanfrage angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Anfrage	
Akkreditierung	Der Name der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld ist erforderlich.
Zielsetzung	Die Zielsetzung, falls vorhanden, zum Anfordern der Akkreditierung.
Anfragedatum	Das Datum der angeforderten Akkreditierung. Dieses Feld enthält standardmäßig das aktuelle Systemdatum während der Erstellung, kann aber

Feld	Beschreibung
	während und nach der Erstellung geändert werden.
Akkreditierungsnummer	Die Akkreditierungsnummer, die in der Regel eindeutig ist. Oracle CRM On Demand erzwingt die Eindeutigkeit jedoch nicht.
Erneuerbar	Gibt an, ob die erteilte Akkreditierung verlängert werden kann.
Partner	Der Name der Partnerfirma, die die Akkreditierung anfordert. Dieses Feld ist erforderlich.
Akkreditierungsdatum	Das Datum, an dem die Akkreditierung der Partnerfirma zuerkannt wurde.
Akkreditierungsstatus	Der aktuelle Status der Akkreditierungsanfrage.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die zuerkannte Akkreditierung abläuft.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Der aktuelle Verantwortliche des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage.
Beschreibung	Zusätzliche Informationen zur Akkreditierungsanfrage. Dieses Feld ist auf 2.000 Zeichen beschränkt.

8

Life Sciences

Oracle CRM On Demand stellt verschiedene Datensatztypen für Life Sciences-Informationen und zum Verwalten des pharmazeutischen Vertriebsprozesses bereit.

Die folgenden Registerkarten sind in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar:

MedEd. Verwenden Sie diese Seiten, um medizinische Veranstaltungen und die Teilnehmer dieser Veranstaltungen zu verwalten.

Staatl. Zulassung für Person. Verwenden Sie diese Seiten, um die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Gerichtsbarkeit) zur Ausübung medizinischer Berufe zu dokumentieren und Signaturen für Muster zu validieren, die von einem Vertriebsmitarbeiter übergeben werden.

Bestandsperiode. Verwenden Sie diese Seiten, um die Vertriebsmitarbeiter für die Planung und Auswertung von Kennzahlen zu organisieren (z.B. für die Durchführung von vorläufigen Audits, endgültigen Audits und Abstimmungen).

Mustertransaktion. Verwenden Sie diese Seiten, um verschiedene Arten von Mustertransaktionen (Transfers, Bestätigungen, Anpassungen und Ausbezahlungen oder Abgabemustertransaktionen) und zugeordnete Transaktionselemente zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Zuordnung. Verwenden Sie diese Seiten, um Endbenutzern Proben zuzuordnen und die Menge von Musterprodukten sowie den Zeitraum zu verfolgen, in dem Musterprodukte für die Verteilung verfügbar sind.

Mustercharge. Verwenden Sie diese Seiten, um Chargennummern für Musterprodukte zu verfolgen.

Musterausschlussklausel. Verwenden Sie diese Seiten, um Ausschlussklauseln für Musterprodukte zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Nachrichtenplan. Verwenden Sie diese Seiten, um Nachrichtenpläne (Präsentationen, die über einen Personal Computer oder einen Tablet-Computer für Vertriebsbenutzer bereitgestellt werden) zu verwalten.

Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie diese Seiten, um die Elemente anzugeben, aus denen ein Nachrichtenplan besteht.

Beziehungen Nachrichtenplanpositionen. Verwenden Sie diese Seiten, um ein Präsentationselement anzugeben, das optionale Informationen zum Unterstützen der primären Nachrichtenplanposition enthält.

Life Sciences-Prozesse

Mit Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition können Sie die folgenden Aufgaben ausführen:

Verfolgen von MedEd-Veranstaltungen

Sie können medizinische Veranstaltungen mit den Seiten "MedEd" planen und verfolgen. Eine medizinische Veranstaltung kann eine einfache Veranstaltung wie ein Arbeitstreffen zum Mittagessen im Büro eines Arztes oder eine komplexe Veranstaltung sein, wie z.B. eine Seminarreihe oder ein Vertriebsmeeting auf Landesebene. Weitere Informationen zum Planen und Verfolgen medizinischer Veranstaltungen finden Sie unter [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "MedEd" auf Seite 523).

Geschäftsplanung

Die Seiten "Geschäftsplanung" bieten eine Grundlage für Geschäftsplanungsaktivitäten in der Pharmabranche. Sie können die Ziele und Zielsetzungen für Firmen, Personen und Produkte festlegen. Sie können diese Ziele und Zielsetzungen mit langfristigen strategischen Plänen, kurzfristigen Zielsetzungen, hierarchischen Firmenplänen, Key Opinion Leader-Plänen oder Markenplänen verknüpfen. Weitere Informationen zum Verwalten von Geschäftsplänen finden Sie unter [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 311).

Erfassen von Personen- und Firmendetails und Planen von Vertriebsbesuchen

Sie können über den Bereich für Besuchsaktivitäten der Seite "Personendetails" und "Firmendetails" detailliertere Informationen über Vertriebsbesuche erfassen und speichern. Diese Seiten stellen eine Liste mit Besuchsaktivitäten bereit und zeigen die Besuchshistorie für eine Person oder Firma an. Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Personen" finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 236). Weitere Informationen zum Verwenden der Seiten "Firma" finden Sie unter [Firmen](#) (auf Seite 211) und [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 148).

Planen von Vertriebsbesuchen

Vertriebsmitarbeiter können vor dem Durchführen von Besuchen Planungsaufgaben für eine Firma durchführen, indem sie die zugeordneten Personen- und Firmenbeziehungen prüfen. Sie können auch die optimalen Besuchszeiten für die Person und die gültige medizinische Zulassung der Person prüfen. Anhand dieser Planung kann ein Vertriebsmitarbeiter Folgendes ermitteln:

- Welche Produkte erläutert werden sollen
- Wie viele Muster oder Werbeartikel abgegeben werden sollen
- Wessen Signatur zum Durchführen des Vertriebsbesuchs erfasst werden soll

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153), [Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten](#) (auf Seite 248), [Staatliche Zulassung für Person](#) (siehe "Staatliche Zulassungen für Person" auf Seite 529) und [Massenbesuchsplanung](#) (auf Seite 158).

Erfassen von Kundeninformationen zum Einhalten behördlicher Richtlinien

Sie können die folgenden Informationen zu Kundenbesuchen erfassen:

- Vorgestellte Produkte
- Bei Kunden abgegebene Muster
- Von Kunden angeforderte Muster

- Bei Kunden abgegebene Werbeartikel oder Weiterbildungsartikel
- Erörterte Nachrichtenpläne
- Antworten auf Nachricht
- Erfasste Kundensignaturen

Diese Informationen sind in der Regel erforderlich, um die Vorschriften der Food and Drug Administration (FDA) und ähnlicher Behörden in anderen Ländern zu erfüllen. Sie können diese Informationen auf der Listenseite für die Besuchsaktivität des Personendetaildatensatzes speichern. Weitere Informationen zu den Aktivitätsseiten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143)
- [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 148)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153)

Verwalten von Mustern

Musteradministratoren können Geschäftsprozesse ausführen, wie z.B. die Erstellung von Bestandszeiträumen, Zuordnungsdatensätzen und Musterbestandsdatensätzen für Vertriebsmitarbeiter. Vertriebsmitarbeiter können auf Anfrage des Musteradministrators Bestandsauditberichte erstellen und Bestandsperioden abschließen oder abstimmen. Darüber hinaus können Vertriebsmitarbeiter Bestände anpassen, Muster in und aus dem Bestand übertragen und Muster abgeben. Dadurch werden Auszahlungstransaktionen erstellt. Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie unter [Verwalten von Mustern](#) (auf Seite 533).

Verwalten von Kundenpräsentationen

Vertriebs- und Marketingorganisationen können ihre Multimedia- oder Grafikdateiinhalte verwalten, Nachrichtenpläne erstellen und diese Nachrichtenpläne an den Vertriebsaußendienst weitergeben. Anschließend können Vertriebsorganisationen maßgeschneiderte Präsentationen für Kunden ausarbeiten und zugleich automatisch Kennzahlen zu Kundenreaktionen erfassen. Diese Kennzahlen werden zur Analyse an die Marketingorganisation weitergeben. Verwenden Sie Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition mit einer Offline-Client-Anwendung. Der Client ist erforderlich, um Präsentationen für Kunden zu erstellen und die Kennzahlen der Kundenreaktionen zu erfassen. Um den Präsentationsinhalt und die Nachrichtenpläne zu verwalten, verwenden Sie Personalized Content Delivery (PCD), eine Software für Vertriebspräsentationen. Weitere Informationen zu PCD finden Sie unter [Personalized Content Delivery](#) (siehe "[Übermittlung personalisierter Inhalte](#)" auf Seite 607).

Verwalten von Analysen

Ein Vertriebsmitarbeiter, eine Marketingorganisation, ein Managementteam oder ein administratives Team in einem Pharmaunternehmen kann in Oracle CRM On Demand Answers detaillierte Analyseberichte erstellen. "Besuchshistorie", "Medizinische Veranstaltungen" und "PCD" verfügen über Analysekomponenten, mit denen Sie Analysen in diesen Bereichen von Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwalten können. Weitere Informationen zum Verwenden von Oracle CRM On Demand Answers finden Sie unter [Dashboards](#) (auf Seite 1159) und [Berichte](#) (auf Seite 805).

Erstellen von Integrationsereignissen und Workflow-Regeln

Integrationsereignisse werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Aktivität
- Geschäftsplan
- Kampagne
- Staatl. Zulassung für Person
- Fond
- Mittelanforderung
- Bestandsperiode
- MDF-Anfrage
- MedEd-Veranstaltung
- Nachrichtenplan
- Zielsetzung
- Auftrag
- Musterbestand
- Mustercharge
- Mustertransaktion
- Transaktionsposition

Weitere Informationen über Integrationsereignisse und Workflow-Regeln finden Sie unter Info über Integrationsereignisse und Erstellen von Workflow-Regeln.

Durchführen von Aktivitätsbewertungen

Wenn Ihr Unternehmensadministrator Aktivitätsbewertungsskripte eingerichtet hat, können Sie Bewertungen für Aufgaben, Termine, Besuche oder geplante Besuche für eine Firma oder Person vornehmen. Weitere Informationen zu Bewertungen finden Sie unter Einrichten von Aktivitätsbewertungsskripten und [Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten](#) (auf Seite 169).

Hinzufügen von Büchern zu Life Sciences-Datensatztypen

Bücher werden für die folgenden Life Sciences-Datensatztypen und Life Sciences-bezogenen Datensatztypen unterstützt:

- Zuteilung
- Geschäftsplan
- Bestandsauditbericht
- Bestandsperiode

- MedEd-Veranstaltung
- Zielsetzungen
- Mustercharge
- Mustertransaktion

Sie können festlegen, welches Buch einem Benutzer standardmäßig in der Buchauswahl für jeden Datensatztyp angezeigt wird. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Standardbüchern nach Datensatztyp für einen Benutzer. Weitere Informationen zu Büchern im Allgemeinen finden Sie unter Verwaltung von Büchern.

MedEd

Verwenden Sie die MedEd-Veranstaltung-Seiten, um medizinische Fortbildungsveranstaltungen zu planen und zu verfolgen.

Eine MedEd-Veranstaltung kann einfach eine Fortbildung inklusive Mittagessen in einer Arztpraxis oder eine komplexe Veranstaltung sein, wie beispielsweise eine Seminarreihe oder ein nationales Vertriebsmeeting.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von MedEd-Veranstaltungen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage

Die MedEd-Veranstaltung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von MedEd-Veranstaltungen

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" anpassen. Wenn außerdem Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer MedEd-Veranstaltung

Klicken Sie zum Erstellen einer MedEd-Veranstaltung im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten MedEd-Veranstaltungen" auf die Schaltfläche "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für MedEd-Veranstaltung](#) (siehe "Felder für MedEd-Veranstaltungen" auf Seite 527).

Arbeiten mit Listen für MedEd-Veranstaltung

Im Abschnitt "Listen für MedEd-Veranstaltung" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für MedEd-Veranstaltungen beschrieben.

Liste für MedEd-Veranstaltung	Filter
Alle MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, alphabetisch nach Veranstaltungsname geordnet
Alle MedEd-Veranstaltungen dieses Monats	Veranstaltungen mit dem Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant, deren Startdatum in den aktuellen Monat fällt.
Alle aktuellen MedEd-Veranstaltungen	Veranstaltungen, die die folgenden beiden Bedingungen erfüllen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Status = Aktiv, In Bearbeitung oder Geplant ■ Das Startdatum fällt in den Bereich 30 Tage vor dem heutigen Datum bis 60 Tage nach dem heutigen Datum.
Zuletzt erstellte MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte MedEd-Veranstaltungen	Alle Veranstaltungen, sortiert nach Änderungsdatum
Meine MedEd-Veranstaltungen	MedEd-Veranstaltungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen" sind die von Ihnen zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen enthalten.

Anzeigen von Aufgaben, die sich auf MedEd-Veranstaltungen beziehen

Im Abschnitt "MedEd-Veranstaltung-bezogene Aufgaben" werden die Ihnen zugewiesenen Aufgaben zuerst nach Fälligkeitsdatum und dann nach Priorität angezeigt. Darüber hinaus werden folgende Informationen angezeigt:

- **Fälligkeitsdatum** Von Ihnen oder Ihrem Manager festgelegtes Datum, an dem die Aufgabe durchgeführt sein muss.
- **Pfeil.** Die Priorität für Aufgaben, die von Ihnen oder Ihrem Manager eingestellt wurde, z. B. "1-Hoch", "2-Mittel" oder "3-Niedrig". Die Aufgabenpriorität wird durch Pfeile angezeigt: ein nach oben weisender Pfeil

für eine hohe Priorität, kein Pfeil für eine mittlere Priorität und ein nach unten weisender Pfeil für eine niedrige Priorität.

HINWEIS: Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Standardwerte für das Feld "Priorität" geändert hat, werden u.U. im Feld "Priorität" der Aufgabenliste keine Pfeile angezeigt.

- **Betreff.** Titel der Aufgabe. Klicken Sie auf den Link, um die Aufgabe zu überprüfen.
- **MedEd-Veranstaltung** Die der Aufgabe zugeordnete MedEd-Veranstaltung.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer MedEd-Veranstaltung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- MedEd-bezogene Aufgaben
- Zuletzt erstellte MedEd-Veranstaltungen
- Zuletzt geänderte MedEd-Veranstaltungen
- Meine zuletzt erstellten MedEd-Veranstaltungen
- Meine zuletzt geänderten MedEd-Veranstaltungen
- Einen oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" zur Anzeige zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie Ihrer "MedEd-Veranstaltung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "MedEd-Veranstaltung-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite für das Layout der MedEd-Veranstaltung-Homepage auf die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 523)
- [Verwalten von MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 525)
- [MedED-Felder](#) (siehe "[Felder für MedEd-Veranstaltungen](#)" auf Seite 527)

Verwalten von MedEd-Veranstaltungen

Informationen zur Verwaltung von MedEd-Veranstaltungen finden Sie in folgenden Abschnitten:

■ [Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen](#) (auf Seite 526)

HINWEIS: Die Funktion für MedEd-Veranstaltungen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher für Ihr Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)

HINWEIS: MedEd-Veranstaltungen mit dem Status "Abgeschlossen" können weder bearbeitet noch gelöscht werden.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 523)
- [Felder für MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 527)
- [Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage](#) (auf Seite 523)

Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen

Sie können Teilnehmer der medizinischen Fortbildungsveranstaltung nachverfolgen und Feedback zur Einladung zu dieser Veranstaltung speichern.

So verfolgen Sie die zu einer MedEd-Veranstaltung eingeladenen Personen

- 1 Wählen Sie die MedEd-Veranstaltung.

Weitere Informationen zur Auswahl von MedEd-Veranstaltungen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

2 Führen Sie auf der Detailseite der MedEd-Veranstaltung folgende Schritte durch:

- Klicken Sie in der Titelleiste "Eingeladene" auf "Hinzufügen", um die eingeladenen Personen zur Veranstaltung hinzuzufügen.

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Eingeladene" Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- Klicken Sie in der Titelleiste "Eingeladene" auf "Bearbeiten", um die Session-Details, die Kommentare und den Status für einen vorhandenen Eingeladenen zu aktualisieren.

3 Auf der Seite "Eingeladene" aktualisieren Sie folgende Informationen:

- a** Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem Personennamen.
- b** Verwenden Sie das Suchfenster, um eine neue Person zu erstellen, oder wählen Sie eine vorhandene Person, um diese als Teilnehmer hinzuzufügen.
- c** Wählen Sie einen Status aus der Dropdown-Liste "Status Eingeladener".

4 Speichern Sie den Datensatz.

Felder für MedEd-Veranstaltungen

Verwenden Sie die Seite "MedEd-Veranstaltung bearbeiten", um eine MedEd-Veranstaltung hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Veranstaltung zu aktualisieren. Auf der Seite "MedEd-Veranstaltung bearbeiten" werden sämtliche für eine Veranstaltung verfügbaren Felder angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Detailinformationen MedEd-Veranstaltung	
Name	Name der Veranstaltung, maximal 50 Zeichen. Standardmäßig erforderliches Feld.
Standort	Auf 100 Zeichen begrenzt.
Startdatum	Der Standardwert ist das/die aktuelle Datum/Uhrzeit. Standardmäßig erforderliches Feld.
Enddatum	Der Standardwert ist eine Stunde später als die aktuelle Datums-/Zeitangabe. Standardmäßig erforderliches Feld.
Bestätigungsdat	Geplantes Datum für das Versenden von Veranstaltungsbestätigungen an die

Feld	Beschreibung
um	Eingeladenen.
Status	Der Status der MedEd-Veranstaltung. Standardwerte sind "Aktiv", "Storniert", "Abgeschlossen", "In Bearbeitung", "Inaktiv" und "Geplant".
Typ	Der Typ einer MedEd-Veranstaltung. Auf 30 Zeichen begrenzt. Standardwerte sind CD_ROM-Präsentation, Konferenz, Krankenhausaussstellung, Journal Club, Lunch-and-Learn, Meeting, Runden, Seminar, Symposium, Messe und Handel.
Budget	Budgetbetrag in der angegebenen Währung. Der Standardwert ist die Systemwährung. Ihr Administrator legt die Währung über das Feld "Aktivitätswährung" fest. Dieses Feld wird nicht im Standardseitenlayout angezeigt, Ihr Administrator kann es jedoch im benutzerdefinierten Layout anzeigen.
Maximale Teilnehmerzahl	Maximale Anzahl der Personen, die an dieser Veranstaltung teilnehmen können.
Produkt	<p>Produkt, das Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen.</p> <p>Um Produkte hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".</p>
Produktkategorie	<p>Produktkategorie, die Sie während der Veranstaltung hervorheben möchten. Sie können entweder das Produkt oder die Produktkategorie, jedoch nicht beides, auswählen.</p> <p>Um Produktkategorien hinzuzufügen, navigiert der Unternehmensadministrator zu "Admin" und klickt auf "Content Management".</p>
CME-Guthaben	Anzahl der CME-Guthaben für diese Veranstaltung.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche für den MedEd-Veranstaltungsdatensatz.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Zielsetzung	Auf 500 Zeichen begrenzt. Standardmäßig erforderliches Feld.

Feld	Beschreibung
Session-Details	Details bezüglich der Session. Auf 500 Zeichen begrenzt.
Beschreibung	Auf 250 Zeichen begrenzt.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu MedEd-Veranstaltungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [MedEd-Veranstaltungen](#) (siehe "[MedEd](#)" auf Seite 523)
- [Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage](#) (auf Seite 523)
- [Verwalten von MedEd-Veranstaltungen](#) (auf Seite 525)

Staatliche Zulassungen für Person

Verwenden Sie die Seiten "Staatl. Zulassung für Person", um staatliche Zulassungen für eine Person zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *staatliche Zulassung für eine Person* dokumentiert die Details der staatlichen Zulassung (oder einer anderen Rechtsprechung) für die Ausübung medizinischer Berufe. Sie wird verwendet, um die Signaturen für Muster zu validieren, die ein Vertriebsvertreter (z.B. ein Pharmavertreter) einer Person (z.B. einem Arzt) übergibt. Ein Arzt hat jeweils nur eine gültige aktive Zulassung für jeden Bundesstaat. Zulassungen für die Berufsausübung in einer bestimmten Rechtsprechung können verlängert werden. Erfolgt die Implementierung außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zur staatlichen Zulassung für Personen umfasst, ist die Registerkarte "Staatl. Zulassung für Person" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Die Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit staatlichen Zulassungen für Personen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen einer staatlichen Zulassung für eine Person

Sie können eine neue staatliche Zulassung für eine Person erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Staatliche Zulassung für Person - Felder](#) (auf Seite 532).

Arbeiten mit Listen für staatliche Zulassung für Person

Im Abschnitt "Staatliche Zulassung für Person - Liste" wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für staatliche Zulassungen für Personen beschrieben.

Staatliche Zulassung für Person - Liste	Filter
Alle staatlichen Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.
Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen	Alle staatlichen Zulassungen für Personen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen" werden die staatlichen Zulassungen für Personen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte staatliche Zulassungen für Personen
- Zuletzt geänderte staatliche Zulassungen für Personen
- Meine zuletzt erstellten staatlichen Zulassungen für Personen

- Meine zuletzt geänderten staatlichen Zulassungen für Personen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person verfügbar machen).

So fügen Sie der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Homepage für staatliche Zulassungen für Person - Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um staatliche Zulassungen für Personen für verschiedene Datensatztypen zu verwalten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 529)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person](#) (auf Seite 529)
- [Staatliche Zulassung für Person - Felder](#) (auf Seite 532)

Staatliche Zulassung für Person - Felder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen, um eine staatliche Zulassung für eine Person hinzuzufügen oder die Details einer vorhandenen staatlichen Zulassung für eine Person zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für staatliche Zulassungen für Personen werden alle Felder für eine staatliche Zulassung für eine Person angezeigt.

TIPP: Sie können staatliche Zulassungen für Personen auch auf der Seite "Staatliche Zulassung für Person - Liste" und der Detailseite für staatliche Zulassungen für Personen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für staatliche Zulassungen für Personen.

Feld	Beschreibung
Person	Die Person für diese staatliche Zulassung, in der Regel ein Arzt oder ein Pharmavertreter. Klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Person zu wählen. (Erforderlich.)
Zulassungsnummer	Die Lizenznummer für die Person, z.B. PS4231732. (Erforderlich.)
Region	Der US-Bundesstaat oder Gerichtsstand, der der Lizenznummer zugeordnet ist. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Bundesstaat zu wählen, z.B. <i>NJ</i> für New Jersey. HINWEIS: Befindet sich Ihr Gerichtsstand außerhalb der USA, ist das Feld "Bundesstaat" nicht erforderlich.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Zulassung abläuft (MM/TT/JJJJ), z.B. 10/31/2009. Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Ablaufdatum zu wählen.
Status	Der Status der Zulassung, der "Aktiv" oder "Inaktiv" lauten kann. ■ Aktiv. Setzen Sie dieses Feld auf "Aktiv", wenn die staatliche Zulassung validiert wurde. ■ Inaktiv. Setzen Sie dieses Feld auf "Inaktiv", wenn die staatliche Zulassung nicht mehr benötigt wird.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu staatlichen Zulassungen für Personen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Staatliche Zulassungen für Person](#) (auf Seite 529)
- [Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person](#) (auf Seite 529)
- [Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen](#) (auf Seite 531)

- Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen ohne gültige staatliche Zulassung

Verwalten von Mustern

Die meisten großen Pharmahersteller stellen Fachleuten aus dem Gesundheitswesen im Rahmen ihrer regulären Außendienstvertriebsaktivitäten kostenlose Muster bereit. In den USA wird die Verteilung von Mustern durch die Food and Drug Administration (FDA) geregelt und muss mindestens einmal pro Jahr abgestimmt werden. In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management einen elektronischen Bestand an Mustern und Werbeartikeln verwalten. Administratoren können einen Musterbestand einrichten und verwalten und die Musterbereitstellung, Eingänge, Diskrepanzen, Anpassungen und Bestandszählungen überwachen. Endbenutzer verwenden die Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand, um einen elektronischen Bestand des Musterbestands zu verwalten, Musterübertragungen zu erstellen, den Eingang von Musterübertragungen zu bestätigen und den Bestand für Abstimmungszwecke anzupassen.

Mit der Musterverwaltung in Oracle CRM On Demand können Musteradministratoren und Vertriebsvertreter Musterabgaben auf jeder Ebene der Organisation messen und überwachen. Weitere Informationen zu den Unterschieden zwischen den Aufgaben für Musteradministratoren und Endbenutzer finden Sie in den folgenden Abschnitten:

Szenario für das Verwalten von Mustern

Dieser Abschnitt enthält ein Beispiel, das den von einem Musteradministrator und den Vertriebsmitarbeitern (Endbenutzern), die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, ausgeführten Prozess veranschaulicht. Je nach den Geschäftsanforderungen weicht der in Ihrem Unternehmen implementierte Prozess unter Umständen davon ab.

Ein Pharmaunternehmen verfügt über neue Produkte, die auf den Markt gebracht werden sollen. Um einen Musterbestand einzurichten, fügt der Musteradministrator die Produkte der Datenbank hinzu, ordnet alle Chargennummern zu, weist den Vertriebsmitarbeitern Muster zu und überträgt Muster an die Manager und Vertriebsmitarbeiter im Außendienst. Anschließend besuchen die Vertriebsmitarbeiter die Ärzte in ihren Gebieten und geben die neuen Muster ab. Nach einem Monat wird jeder Vertriebsmitarbeiter von der Zentrale gebeten, seinen Bestand abzugleichen. Zunächst stellt der Vertriebsmitarbeiter eine endgültige Zählung jedes Bestandsdatensatzes bereit, und eine neue Bestandsperiode beginnt. Der Vertriebsmitarbeiter stellt beim Ausführen der Abstimmung fest, dass es einige Abweichungen im Bestand gibt. Wenn der Vertriebsmitarbeiter die erforderlichen Anpassungen vorgenommen hat, führt er eine erfolgreiche Abstimmung aus und kennzeichnet den Bestand als "Abgeschlossen" und "Abgestimmt".

In diesem Szenario sind Musteradministratoren für den Musterbestand ihres Unternehmens verantwortlich und müssen sicherstellen, dass dieser die behördlichen Regeln und Richtlinien erfüllt. In dieser Rolle übernehmen sie die Verantwortung für die Einrichtung eines Master-Musterbestands und die anschließende Übertragung von Mustern an jeden Endbenutzer. Wenn Endbenutzer eine Lieferung erhalten, leiten sie eine Eingangsbestätigung oder Bestätigung des Bestands weiter. Oracle CRM On Demand erfasst die erhaltenen Muster automatisch in den Bestandszählungen.

In diesem Szenario können der Vertriebsmitarbeiter, der Manager des Vertriebsmitarbeiters und der Musteradministrator Abweichungen zwischen gelieferten Mengen und erhaltenen Mengen überwachen.

Administratorverfahren

Musteradministratoren benötigen administrative Berechtigungen in der Musterverwaltung von Oracle CRM On Demand, damit sie die folgenden Aufgaben ausführen können:

- Muster als Produkte definieren und zur Oracle CRM On Demand-Datenbank hinzufügen. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter Content Management.
- Wenn Ihre Organisation Chargennummern zum Verfolgen von Mustern verwendet, Chargennummern definieren und Musterprodukten zuordnen. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterchargen](#) (auf Seite 598).
- Einen Musterbestand anlegen. Jeder Datensatz im Musterbestand liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen über das Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für die Musterabgabenverarbeitung in Frage kommt. Weitere Informationen finden Sie unter [Musterbestand](#) (auf Seite 546).
- Zuordnungen einrichten und Muster Vertriebsvertretern zuordnen. Der Zuordnungsdatensatz legt den Zeitraum fest, in dem Musterprodukte den Vertriebsmitarbeitern für die Verteilung an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte bereitgestellt werden, wenn sie einen Besuch zur Musterabgabe tätigen. Außerdem definiert der Zuordnungsdatensatz die dem Muster zugeordneten Grenzwerte (z.B. die maximale Menge, die während eines Besuchs abgegeben werden kann). Weitere Informationen finden Sie unter [Zuordnungen](#) (auf Seite 592).
- Eine Bestandsperiode einrichten. Dabei handelt es sich um die definierte Periode, in der die Bewegung von Mustern oder Werbeartikeln verfolgt werden kann. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter führen während der Bestandsperiode sämtliche Anfangszählungen, vorläufigen Audits, endgültigen Audits, Berichterstellungen und Abstimmungen durch. Weitere Informationen finden Sie unter [Bestandsperiode](#) (auf Seite 535).
- Muster an Endbenutzer im Außendienst übertragen. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559).
- Musteraktivitäten überwachen. Zu überwachende Aktivitäten umfassen Musterabgaben, Musterübertragungen zwischen Mitarbeitern und der Zentrale, Benutzerbestandszählungen und Bestandsanpassungen. Weitere Informationen finden Sie unter [Überwachen von Musteraktivitäten](#) (auf Seite 583).
- Elektronische Signaturen speichern. Elektronische Signaturen werden in Oracle CRM On Demand erfasst und in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert. Weitere Informationen über Signaturen finden Sie unter [Prüfen von elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 580).

Endbenutzerverfahren

Die Endbenutzer sind die Vertriebsmitarbeiter, die Muster an Fachleute im Gesundheitswesen verteilen, und sie führen die folgenden Aufgaben aus:

- Eingang des Musterbestands (d. h. von Musterübertragungen) bestätigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 548).
- Muster an andere Endbenutzer oder zurück an die Zentrale übertragen. Vertriebsmitarbeiter können Muster untereinander austauschen und Muster (z.B. abgelaufene Muster) an die Zentrale zurückgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559).
- Muster während Vertriebsbesuchen bei Kunden abgeben. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567).

- Bei Bedarf Bestandszählungen vornehmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 542).
- Bei Bedarf Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543).
- Sie müssen alle Abweichungen in Bestandsdatensätzen durch die Durchführung von Bestandsanpassungen und die Weiterleitung anderer Transaktionen berücksichtigen. Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 562), [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 564) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 565).
- Den Bestand bei Bedarf abstimmen. Weitere Informationen finden Sie unter [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549).

Anforderungen für das Verwalten von Mustern

Die folgenden Anforderungen gelten für Administratoren und Endbenutzer:

- **Administratoren.** Bevor Sie Muster in Oracle CRM On Demand verwalten können, müssen Administratoren zunächst die Produkte definieren. Weitere Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter Content Management.
- **Endbenutzer.** Bevor Endbenutzer Muster abgeben können, müssen sie über einen zugeordneten Zuordnungsdatensatz für die Muster verfügen, und sie müssen den Empfang der Muster bestätigen. Weitere Informationen über Zuordnungen und Bestätigungen finden Sie unter [Zuordnungen](#) (auf Seite 592) und [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 548).

Hinweis zu Beginn: Prüfen Sie Ihre Benutzerrollen:

- Damit Sie alle Administratorverfahren ausführen können, müssen Ihrer Benutzerrolle administrative Berechtigungen zugewiesen sein. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren", die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" und, falls erforderlich, die Berechtigung "Signatur" umfassen.
- Damit Sie alle Endbenutzerverfahren ausführen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Bestandsperiode

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsperiode", um Bestandsperioden zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Eine *Bestandsperiode* ist eine definierte Periode, in der alle Bewegungen von Mustern oder Werbeartikeln (Musterabgaben, -eingänge, -übertragungen und Bestandsanpassungen) verfolgt werden können. Die Bestandsperiode wird vom Musteradministrator für das Kundenunternehmen definiert. Sie wird verwendet, um die Vertriebsmitarbeiter über Planungs- und Bewertungskennzahlen zu organisieren.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter führen alle Anfangszählungen, vorläufigen Auditzählungen, endgültigen Auditzählungen und Abstimmungen in der Bestandsperiode durch:

- **Anfangszähler.** Die Anfangszählung wird vom Vertriebsmitarbeiter beim Empfang eines neuen Bestands vorgenommen. Vertriebsmitarbeiter müssen alle Muster zählen, die sie erhalten, und müssen bestätigen,

dass sich die Artikel in ihrem Besitz befinden. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 548).

- **Vorläufige Bestandszählung.** Der Musteradministrator kann jederzeit eine vorläufige Auditzählung beantragen. Dabei wird beantragt, den Bestand zu zählen und einen Bericht zu erstellen. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn eine potenzielle Betrugsaktivität stattgefunden hat oder beim Verfolgen des Bestands anscheinend ein Verarbeitungsproblem aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator. Weitere Informationen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 542)
- **Abschließende Bestandszählung.** Der Musteradministrator beantragt die endgültige Auditzählung. In diesem Fall nähert sich die Bestandsperiode dem Ende, und alle Muster müssen gezählt werden. Der Vertriebsmitarbeiter muss jedes Muster zählen, die endgültige Zählung protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Um einen Auditbericht zu erstellen, kann der Vertriebsmitarbeiter zur Homepage für den Bestandsauditbericht gehen und einen neuen Bestandsauditbericht erstellen. Der Vertriebsmitarbeiter kann auch die automatische Erstellung des endgültigen Auditberichts anfordern. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543).
- **Abstimmung.** Wenn der endgültige Audit abgeschlossen ist, muss der Vertriebsmitarbeiter den Bestand abstimmen. Für diese Abstimmung wird die Verfolgung der internen Mustertransaktionen mit der endgültigen tatsächlichen Anzahl verglichen. Alle Abweichungen werden protokolliert. Wenn keine Abweichungen vorhanden sind, ist die Abstimmung erfolgreich, und die Bestandsperiode wird als "Abgestimmt" gekennzeichnet. Weitere Informationen finden Sie unter [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 566) und [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 544).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsperioden umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsperiode" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arten von Bestandsperioden

Da die Abstimmung des Musterbestands bis zu einmal im Monat erfolgen kann, können Sie mit Oracle CRM On Demand Samples Management so oft eine Abstimmung vornehmen, wie Sie vom Musteradministrator dazu aufgefordert werden. Für optimale Flexibilität werden drei Arten von Bestandsperioden bereitgestellt.

In der folgenden Tabelle werden die Arten von Bestandsperioden erläutert.

Bestandsperiode	Beschreibung
Aktiv	Die aktuelle Periode. Diese weist kein Enddatum auf und ist nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion erfassen, einschließlich des Hinzufügens neuer Produkte. Bestandszählungen werden entsprechend angepasst.
Inaktiv	Eine vergangene, nicht abgestimmte Periode. Diese weist ein Enddatum auf, wurde aber noch nicht abgestimmt. Sie können jede Art von Mustertransaktion, mit Ausnahme neuer Produkte, im Bestand erfassen. Dies wirkt sich entsprechend auf die Bestandszählungen aus. In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand wird eine inaktive Periode bereitgestellt.
Abgeglichen	Eine vergangene, inaktive Periode. Diese weist ein Enddatum auf und wurde erfolgreich abgestimmt. Für diese gesperrte Bestandsperiode können Sie keine Transaktionen ausführen.

In der Standardkonfiguration von Oracle CRM On Demand für die Musterverwaltung werden drei nicht abgegliche Perioden bereitgestellt: eine aktive Periode und zwei inaktive Perioden. Sie können über mehrere abgegliche Bestandsperioden verfügen, jedoch kann jeweils nur eine aktive Bestandsperiode offen sein.

Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage

Die Bestandsperiode-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Bestandsperioden. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Bestandsperiode-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Bestandsperioden arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Bestandsperiode

Nur der Musteradministrator des Unternehmens kann eine Bestandsperiode erstellen. Vertriebsmitarbeiter können keine Bestandsperioden erstellen. Der Musteradministrator erstellt die anfängliche Bestandsperiode für jeden Vertriebsmitarbeiter, der Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verwendet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von Bestandsperioden für Benutzer und [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43).

Arbeiten mit Bestandsperiodenlisten

Im Abschnitt mit den Bestandsperiodenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Bestandsperioden beschrieben.

Bestandsperiodenliste	Filter
Alle Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Bestandsperiode ist.
Zuletzt geänderte Bestandsperioden	Alle Bestandsperioden mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Bestandsperioden

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Bestandsperioden" werden die zuletzt geänderten Bestandsperioden angezeigt.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Bestandsperiode-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Bestandsperiode-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Bestandsperioden
- Zuletzt geänderte Bestandsperioden
- Meine zuletzt erstellten Bestandsperioden
- Meine zuletzt geänderten Bestandsperioden
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Bestandsperiode-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der Bestandsperiode-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Bestandsperiode-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Bestandsperiode-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 535)
- [Felder für Bestandsperioden](#) (auf Seite 545)
- [Verwalten von Bestandsperioden](#) (auf Seite 538)

Verwalten von Bestandsperioden

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 539)

- [Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 540)
- [Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 541)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 541)
- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 542)
- [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543)
- [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 544)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 535)
- [Felder für Bestandsperioden](#) (auf Seite 545)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage](#) (auf Seite 537)

Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode

Musteradministratoren verwenden die Bearbeitungsseite für den Musterbestand, um eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode für einen Vertriebsmitarbeiter hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Musterbestandsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand werden alle Felder für den Musterbestand angezeigt.

Vertriebsmitarbeiter können keine Musterbestandspositionen in einer Bestandsperiode hinzufügen oder löschen. Beim Durchführen vorläufiger und endgültiger Auditzahlungen müssen Vertriebsmitarbeiter jedoch das Feld "Bestandszählung" in der Musterbestandsposition in einer Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zu Auditzahlungen finden Sie unter [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 542) und [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Musterbestandspositionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Musterbestandsposition zu einer Bestandsperiode hinzu

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Musterbestand" auf "Neu".
- 3** Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 550).

HINWEIS: Dieses Verfahren ist geeignet, wenn Sie kleine Produktmengen hinzufügen. Wenn Sie mehrere Bestandsdatensätze hinzufügen, empfiehlt es sich, eine Importdatei (die aus den entsprechenden Bestandsdatensätzen besteht) zu erstellen und Ihren Unternehmensadministrator dann zu bitten, die Daten in die Bestandsperiode zu laden.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 546)
- [Verwalten des Musterbestands](#) (auf Seite 547)
- [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 550)

Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktionsposition zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktionsposition zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Mustertransaktion zu einer Bestandsperiode hinzu

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Mustertransaktionen" auf "Neu".
- 3** Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 555)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 555)
- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 558)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584)

Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode

Mit den folgenden Verfahren können Sie Bücher zu einer aktiven Bestandsperiode hinzufügen. Nachdem Sie das Buch zur aktiven Bestandsperiode hinzugefügt haben, können Sie es bearbeiten oder löschen. Dieses Verfahren setzt voraus, dass das Buch als zugeordnete Position auf der Detailseite der Bestandsperiode angezeigt wird. Weitere Informationen zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen.

So fügen Sie ein Buch zu einer Bestandsperiode hinzu

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Detailseite für Bestandsperioden im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchwahl das Buch, das Sie der Bestandsperiode hinzufügen möchten, und klicken Sie auf "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter Buchverwaltung.

- 4 Schließen Sie - wenn erforderlich - die Bestandsperiode, indem Sie auf "Abschluss" klicken.

Wenn eine Bestandsperiode geschlossen ist, werden ein Bestandsprotokollbericht und eine neue Bestandsperiode generiert. Alle Musterbestände und an die geschlossene Bestandsperiode angehängten Buchinformationen werden in die neue Bestandsperiode und in den Bestandsauditbericht kopiert. Weitere Informationen finden Sie unter [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543).

Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte, um einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode zu erstellen oder Details für einen vorhandenen Bestandsauditbericht zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsauditberichte werden alle Felder für einen Bestandsauditbericht angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen Bestandsauditbericht für eine Bestandsperiode

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode im Abschnitt "Bestandsauditberichte" auf "Neu".
- 3** Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für den Bestandsauditbericht die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 552).

Wenn Sie einen Bestandsauditbericht erstellt haben, können Sie ihn nicht mehr ändern. Wenn ein Fehler in einem generierten Bestandsauditbericht festgestellt wird, müssen Sie zunächst eine Bestandsanpassung vornehmen, um den Fehler zu korrigieren. Wenn die Bestandsanpassung verarbeitet wurde, müssen Sie einen neuen Bestandsauditbericht generieren.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 551)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten](#) (auf Seite 552)
- [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 552)

Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung

Wenn Vertriebsmitarbeiter in ihr Büro zurückkehren, müssen sie in der Regel eine physische Bestandszählung vornehmen. Sie fordern eine vorläufige Bestandszählung an, wodurch sie ihren Bestand an Mustern prüfen und die Informationen an den Musteradministrator weiterleiten können. Der Musteradministrator gibt normalerweise eine Anforderung für einen physischen Audit des Bestands aus. Der vorläufige Audit basiert auf Unternehmensrichtlinien. Eine vorläufige Auditzählung wird häufig als Sonderfallaudit durchgeführt, wenn potenzielle Betrugsaktivitäten aufgetreten sind oder anscheinend ein Verarbeitungsproblem beim Verfolgen des Bestands aufgetreten ist. Dies dient als Prüfpunkt für den Musteradministrator.

Sie können Ihren physischen Bestand jederzeit während der aktiven, nicht abgeglichenen Bestandsperiode zählen. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fordern Sie eine vorläufige Bestandszählung an

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" auf, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, für die Sie einen Audit durchführen möchten.
- 2** Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.

Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss den tatsächlichen Mengen entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.

3 Klicken Sie auf "Vorläufige Zählung".

Danach geschieht Folgendes:

- Der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" ändert sich, um den tatsächlichen Mengenwert vor dem aktuellen tatsächlichen Mengenwert darzustellen. Anschließend können Sie die alte tatsächliche Zählung mit der neuen tatsächlichen Zählung validieren und vergleichen.
- Ein neuer Bestandsauditbericht wird erstellt, für den alle Positionen aus dem aktuellen Bestand kopiert werden.
- Die aktuelle Bestandsperiode bleibt offen.

HINWEIS: Die Schaltfläche "Vorläufige Zählung" ist nur für aktive Bestandsperioden aktiviert.

Abschließen einer Bestandsperiode

Wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird, muss der Vertriebsmitarbeiter die endgültige tatsächliche Zählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Der Vertriebsmitarbeiter leitet die endgültige Auditzählung (nach Produkt oder Chargennummer) weiter, indem er die Bestandsperiode abschließt. Wenn Sie eine Bestandsperiode abschließen, lösen Sie die Erstellung eines Bestandsauditberichts aus. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen.

Das Abschließen einer Bestandsperiode ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Bestandsperiode abschließen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So schließen Sie eine Bestandsperiode ab

1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abschließen möchten.

2 Geben Sie für jede Musterbestandsposition einen Wert in das Feld "Bestandszählung" ein.

Der Wert, den Sie in das Feld "Bestandszählung" eingeben, muss der tatsächlichen Menge entsprechen, über die Sie für jedes Produkt verfügen.

3 Klicken Sie auf "Abschluss".

Wenn Sie auf "Abschluss" klicken, geschieht Folgendes:

- Die Bestandsperiode, die Sie in Schritt 1 geöffnet haben, wird geschlossen, indem ein Enddatum zugewiesen wird. Eine neue Bestandsperiode, die alle Datensätze aus der alten Bestandsperiode enthält, wird erstellt.
- Die Werte aus dem Feld "Bestandszählung" (in den Musterbestandsdatensätzen) der alten Bestandsperiode werden in das Feld "Anfangssaldo" (in den entsprechenden Musterbestandsdatensätzen) in der neuen Bestandsperiode kopiert.

- Alle Muster, die nicht abgelaufen sind, werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle abgelaufenen Muster mit einer Menge größer als null werden aus der alten Bestandsperiode in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Alle Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in die neue Bestandsperiode kopiert.
- Es wird ein Bestandsprotokollbericht erstellt. Alle Musterbestände und Buchinformationen, die der alten Bestandsperiode zugeordnet sind, werden in den neuen Bestandsauditbericht kopiert.

HINWEIS: Wenn Sie auf die Schaltfläche "Abschluss" klicken, wird eine Fehlermeldung angezeigt, wenn der Status der Bestandsperiode nicht "Aktiv" lautet oder wenn das Feld "Bestandszählung" in einem der Musterbestandsdatensätze leer ist.

- 4 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Bestandsperiodendatensatz, den Sie in Schritt 1 geöffnet haben.

Beachten Sie, dass ein Bestandsauditbericht als untergeordnetes Element der geschlossenen Bestandsperiode erstellt wurde. Der Bestandsauditbericht enthält einen Schnappschuss der Bestandsdatensätze und die endgültige tatsächliche Zählung, wenn die Bestandsperiode geschlossen wird. Der Bestandsauditbericht und die zugeordneten Datensätze werden gesperrt, können nicht mehr geändert werden und werden als historischer Audit Trail für den Musteradministrator aufbewahrt.

Abgleichen einer Bestandsperiode

Vertriebsmitarbeiter müssen ihre Muster mindestens einmal pro Jahr abgleichen. Sie können Abgleiche zu unterschiedlichen Zeiten des Jahres starten, jedoch nur für Bestandsperioden, die abgeschlossen sind. Alle Transaktionen, die einer Bestandsperiode zugeordnet sind, müssen abgeschlossen sein, bevor die Bestandsperiode vollständig abgeglichen werden kann.

Die Abstimmung einer Bestandsperiode ist der letzte Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Bestandsperiode abgleichen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So gleichen Sie eine Bestandsperiode ab

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen, die Sie abgleichen möchten.

Die Bestandsperiode, die Sie öffnen, muss abgeschlossen sein. Sie können eine Periode nur abstimmen, wenn keine Differenz zwischen der tatsächlichen Zählung und der von Oracle CRM On Demand berechneten Menge vorliegt und wenn die Bestandsperiode keine ausstehenden Transaktionen enthält.

- 2 Klicken Sie auf "Abstimmen".

Wenn eine der folgenden Bedingungen erfüllt ist, wird eine Fehlermeldung angezeigt:

- Der Bestandsperiode sind Transaktionen zugeordnet, die den Status "In Bearbeitung" aufweisen.
- Es gibt vorherige Bestandsperioden, die noch offen sind.

- Die Abweichung liegt außerhalb der zulässigen Grenzwerte. Zurzeit ist die Abweichung auf null gesetzt.

- 3 Gehen Sie zurück zur Seite "Bestandsperiodenliste", und öffnen Sie den Datensatz für die Bestandsperiode, die Sie in Schritt 1 geöffnet haben. Wenn der Abgleich erfolgreich war, ist das Flag "Abgeglichen" aktiviert.

HINWEIS: Endbenutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die in der Periode vor dem Abgleich an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden. Ebenso müssen mobile Benutzer ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine Bestandszählung weiterleiten. Diese Synchronisierung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben, oder wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer Periode erhalten haben, die noch nicht aktiv ist.

Felder für Bestandsperioden

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Bestandsperioden, um eine Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Bestandsperiode zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Bestandsperioden werden alle Felder für eine Bestandsperiode angezeigt.

TIPP: Sie können Bestandsperioden auch auf der Seite "Bestandsperiodenliste" und der Detailseite für die Bestandsperiode bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsperioden. Die meisten dieser Felder sind für Vertriebsmitarbeiter schreibgeschützt, können jedoch von Musteradministratoren bearbeitet werden. Die Felder "Aktiv" und "Abgeglichen" werden von Oracle CRM On Demand automatisch festgelegt, je nachdem, ob eine Bestandsperiode abgeschlossen oder abgestimmt wurde.

Feld	Beschreibung
Startdatum	Das Anfangsdatum für diese Bestandsperiode.
Enddatum	Das Datum, an dem diese Bestandsperiode abläuft.
Aktiv	<p>Dieses Kontrollkästchen wird automatisch von Oracle CRM On Demand festgelegt und gibt an, ob die Bestandsperiode aktiv oder abgeschlossen ist:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, ist diese Bestandsperiode zurzeit aktiv. Alle aktuellen abgegebenen Muster und Werbeartikel verwenden diese aktive Bestandsperiode für die Verarbeitung. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode abgeschlossen und ist inaktiv. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 543).</p>

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für diese Bestandsperiode.
Erstellt	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode erstellt hat.
Geändert	Das Datum und der Benutzer, der diese Bestandsperiode zuletzt geändert hat.
Abgeglichen	<p>Oracle CRM On Demand legt dieses Kontrollkästchen automatisch fest. Es gibt an, ob der Abgleichsprozess für diese Bestandsperiode erfolgreich ausgeführt wurde:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wurde diese Bestandsperiode ohne Abweichungen vollständig abgeglichen, ist inaktiv und gesperrt. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wurde diese Bestandsperiode nicht erfolgreich abgestimmt. <p>Weitere Informationen finden Sie unter Abgleichen einer Bestandsperiode (auf Seite 544).</p>

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsperioden finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsperiode](#) (auf Seite 535)
- [Verwalten von Bestandsperioden](#) (auf Seite 538)
- [Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage](#) (auf Seite 537)

Musterbestand

Verwenden Sie die Seiten "Musterbestand", um Datensätze für den Musterbestand zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Ein Datensatz für den *Musterbestand* liefert dem Vertriebsmitarbeiter Informationen zu dem Produkt, das so kategorisiert wurde, dass es für eine Musterabgabe in Frage kommt. Der Musteradministrator genehmigt das Produkt und weist dem Vertriebsmitarbeiter eine Menge zu. Der Vertriebsmitarbeiter kann das Muster behalten, bis er es an einen validierten Arzt, eine validierte Klinik oder ein validiertes Krankenhaus abgeben kann. Ein Datensatz für den Musterbestand kann auf Produktebene oder Musterchargenebene definiert werden. Regeln zu der Menge, die an eine bestimmte Person abgegeben werden kann, sind im Zuordnungsdatensatz für dieses Produktmuster enthalten. Der Zuordnungsdatensatz und der Musterbestandsdatensatz verfolgen den Prozess zum Durchführen eines Vertriebsbesuchs und zur Abgabe eines Musters oder Werbeartikels.

Informationen zum Verfolgungsprozess für Musterbestandsdatensätze

Wenn der Musteradministrator Musterlieferungen an Endbenutzer sendet, muss der Vertriebsmitarbeiter den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Vertriebsmitarbeiter muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Prozess ist der Ausgangspunkt für den Prozess zum Verfolgen des Musterbestands und endet mit dem Abgleich des Bestands am Ende der Bestandsperiode.

Während einer Bestandsperiode erhält der Vertriebsmitarbeiter unter Umständen Anfragen vom Musteradministrator, Audits für einen Bestand durchzuführen. Dann generiert der Vertriebsmitarbeiter anhand der Musterbestandsdatensätze einen Bestandsauditbericht. Wenn eine Bestandsperiode endet, wird der Bestand gezählt und im Musterbestandsdatensatz verwaltet, und der verbleibende Bestand wird in die neue Bestandsperiode kopiert. Durch den Abgleich der Bestandsperiode wird bestätigt, dass der Bestand mit den Berechnungen übereinstimmt, die sich aus der Verarbeitung der Transaktionsdatensätze für die Produkte ergeben haben. Alle Datensätze müssen übereinstimmen, bevor die Bestandsperiode als *abgeglichen* gilt.

Verwalten des Musterbestands

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten des Musterbestands finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands](#) (auf Seite 547)
- [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 548)
- [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 539)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 546)
- [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 550)

Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands

Zu Beginn einer Bestandsperiode kann ein Vertriebsmitarbeiter die *Menge n* von *Produkt x* haben. Während der Bestandsperiode führt der Vertriebsmitarbeiter verschiedene Transaktionen durch, z.B. Eingänge, Ausgänge, Musterabgaben, Anpassungen und Bestätigungen). Mit jeder begonnenen und abgeschlossenen Transaktion aktualisiert Oracle CRM On Demand die laufende Zählung für das Produkt x.

Auf der Grundlage der Mustertransaktionsaktivität erfasst Oracle CRM On Demand die aktuelle Zählung für alle Produkte anhand der Berechnung des *repräsentativen Bestands*. Um den repräsentativen Bestand zu berechnen, nimmt Oracle CRM On Demand die Menge des Produkts x zu Beginn jeder Bestandsperiode und führt Folgendes aus:

- Fügt Lieferbestätigungen hinzu
- Fügt Mustertransaktionen vom Typ "Eingang" hinzu
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausgang"
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Ausbezahlung" (eine Musterabgabetransaktion)
- Entfernt Mustertransaktionen vom Typ "Rücksendung"
- Fügt Mustertransaktionen hinzu oder entfernt sie, je nach dem Typ der Bestandsanpassung und dem Wert im Mengenfeld. Um einen Verlust, Diebstahl oder menschlichen Fehler anzugeben, ist auch eine negative Zahl zulässig.

Hinweis zu Beginn: Um die laufende Zählung des Musterbestands anzuzeigen, muss das Feld "Systemzählung" auf der Detail- und auf der Bearbeitungsseite für den Musterbestand angezeigt werden. Das Feld "Systemzählung" wird standardmäßig nicht angezeigt. Daher müssen Sie sich zur Konfiguration der Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten an Ihren Musteradministrator wenden. Weitere Informationen zum Feldmanagement finden Sie unter Seite "Datensatztyp" - Anwendungsanpassung.

So zeigen Sie die Menge der letzten Bestandszählung an

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Bestandsperiode einen Drilldown zum Feld "Anfangsdatum" durch, um den gewünschten Datensatz für die Bestandsperiode zu öffnen.
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Bestandsperiode zum Abschnitt "Musterbestand".

Für jede Musterbestandsposition zeigt der Wert im Feld "Letzte Bestandszählung" die Menge des Bestands zum Zeitpunkt des zuletzt ausgeführten Bestandsauditberichts. Das Feld "Systemzählung" zeigt die erste Bestandsmenge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wurde. Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Musterbestände](#) (auf Seite 550).

Empfang des Musterbestands bestätigen

Wenn der Musteradministrator Muster an Endbenutzer sendet, wenn Endbenutzer Muster austauschen oder wenn Endbenutzer Muster an die Zentrale zurücksenden, muss der Empfänger der Transaktion den Empfang des Musterbestands bestätigen. Der Empfänger muss den Musterbestand tatsächlich erhalten, zählen und die Menge bestätigen. Dieser Schritt ist der Ausgangspunkt für die Verfolgung des Musterbestands und führt zum Abgleichen des Musterbestands am Ende der Periode.

Oracle CRM On Demand Samples Management unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand durch den Prozess zum [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen oder teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen. Weitere Informationen hierzu finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 560)

- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 561)

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang eines Musterbestands bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

HINWEIS: Wenn der Endbenutzer den Empfang des Musterbestands bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Abgleichen des Bestands

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie den Bestand abstimmen.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.
- Erfüllen Sie die folgenden Anforderungen:
 - **Prüfen, dass vorherige Bestandsperioden abgeglichen wurden.** Benutzer müssen vorherige Bestandsperioden in chronologischer Reihenfolge abgleichen. Diese Anforderung ist nur relevant, wenn die Konfiguration eines Unternehmens mehrere inaktive, nicht abgeglichene Perioden zulässt.
 - **Empfang von Bestandsübertragungen bestätigen.** Benutzer müssen Bestätigungen für alle erhaltenen Musterbestandslieferungen senden.
 - **Übertragungstransaktionen für übertragene Muster erstellen.** Benutzer müssen Übertragungstransaktionen für alle Muster erstellen, die an einen anderen Mitarbeiter übertragen oder an die Zentrale zurückgesendet wurden.
 - **Mobile Benutzer müssen eine Synchronisierung mit der Serverdatenbank durchführen.** Mobile Benutzer müssen ihre lokale Datenbank mit der Serverdatenbank synchronisieren, bevor sie eine Bestandszählung weiterleiten. Diese Anforderung ist wichtig, wenn sie Muster aufzeichnen, die sie in einer früheren Periode erhalten haben.

Einschränkungen beim Abgleichen des Bestands

Beachten Sie die folgenden Einschränkungen:

- Die Zählungen für übertragene und empfangene Muster werden erst in der Bestandszählung dargestellt, wenn ihre Datensätze weitergeleitet wurden.
- Eine Bestandsperiode kann nicht abgeglichen werden, wenn zwischen tatsächlichen und elektronischen Bestandszählungen eine Abweichung besteht. Wenn eine Abweichung vorliegt, muss diese korrigiert werden, bevor ein Benutzer die Periode abgleichen kann.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um den Bestand abzugleichen:

- 1 [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543)
- 2 [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 566)
- 3 [Abgleichen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 544)

Felder für Musterbestände

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterbestände, um einen neuen Musterbestandsdatensatz zu einer Bestandsperiode hinzuzufügen oder Details für einen vorhandenen Musterbestandsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterbestände werden alle Felder für einen Musterbestand angezeigt.

TIPP: Sie können einen Musterbestand auch auf der Listenseite für den Musterbestand und der Detailseite für den Musterbestand bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Musterbestände.

Feld	Beschreibung
Muster	Das Produkt, das diesem Musterbestandsdatensatz zugeordnet ist. HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Musterbestandsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Chargennr.	Die Chargennummer, die dem gewählten Musterprodukt zugeordnet ist. Dieses Feld ist optional. HINWEIS: Wenn Sie einen Musterbestandsdatensatz hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 598) und Felder für Musterchargen (auf Seite 601).
Anfangssaldo	Die anfängliche Menge, die zu Beginn der Bestandsperiode von der Zentrale empfangen wird.
Letzte Bestandszählung	Die Bestandsmenge zum Zeitpunkt der Ausführung des letzten Bestandsauditberichts.
Bestandszählung	Eine physische Zählung des Bestands. Der Vertriebsmitarbeiter gibt diesen Wert ein. HINWEIS: Dies ist das einzige Feld, das der Vertriebsmitarbeiter ändern kann.
Systemzählung	Die anfängliche Menge, die von der Zentrale an den Vertriebsmitarbeiter übertragen wird. Weitere Informationen zum Anzeigen einer laufenden Zählung des Musterbestands finden Sie unter Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands (auf Seite 547). HINWEIS: Standardmäßig wird das Feld "Systemzählung" nicht auf der Detailseite für den Musterbestand und der Bearbeitungsseite für den Musterbestand angezeigt. Wenden Sie sich an Ihren Musteradministrator, um

Feld	Beschreibung
	die Feldeinrichtung für Musterbestandsseiten zu konfigurieren.
Differenz	Die Differenz zwischen dem Wert im Feld "Bestandszählung" und dem Wert im Feld "Letzte Bestandszählung". Oracle CRM On Demand lädt automatisch einen Wert in dieses Feld, wenn eine Bestandsperiode abgeschlossen wird. Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 543).
Chargennr.: Ablaufdatum	Das Datum, an dem das Muster abläuft. Dieses Datum ist relevant, wenn eine Mustercharge zum Verfolgen von Musterbestandsdatensätzen verwendet wird.
Chargennr.: Stichtag	Ein berechnetes Datum, an dem das Muster abläuft. Die Formel zum Berechnen des Stichtags für die Chargennummer lautet: das "Ablaufdatum" minus der Anzahl der "Tage vor Verfallsdatum" ergibt den "Stichtag".
Erstellt	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz erstellt hat.
Geändert	Datum, Zeitstempel und Benutzer, der diesen Musterbestandsdatensatz zuletzt geändert hat.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterbeständen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterbestand](#) (auf Seite 546)
- [Verwalten des Musterbestands](#) (auf Seite 547)
- [Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 539)

Bestandsauditbericht

Verwenden Sie die Seiten "Bestandsauditbericht", um Bestandsauditberichte zu erstellen und zu verfolgen.

Ein *Bestandsauditbericht* wird von Oracle CRM On Demand generiert, wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine vorläufige oder endgültige Auditzählung für die Bestandsperiode erstellt. Administratoren und Vertriebsmitarbeiter können zuvor weitergeleitete Bestandszählungen (vorläufige und endgültige Abschlussperioden) auf der Listenseite für den Bestandsauditbericht anzeigen.

Der Bestandsauditbericht ist ein nützliches Tool für Musteradministratoren, mit dem diese prüfen können, ob Muster von einzelnen Vertriebsmitarbeitern ordnungsgemäß verteilt werden. Mit Bestandsauditberichten können Compliance-Administratoren im Lauf des Jahres bestimmte behördliche Anforderungen erfüllen. Wenn der Bestandsauditbericht erstellt wurde, können Sie ihn nicht mehr ändern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Informationen zu Bestandsauditberichten umfasst, ist die Registerkarte "Bestandsauditbericht" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Verwalten von Bestandsauditberichten

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung](#) (auf Seite 542). Eine vorläufige Auditzählung ist eine Anforderung zum Zählen des Bestands und zum Generieren eines Bestandsauditberichts.
- [Abschließen einer Bestandsperiode](#) (auf Seite 543). Endbenutzer müssen die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vornehmen und protokollieren und den endgültigen Auditbericht vorlegen. Durch das Abschließen einer Bestandsperiode wird automatisch die Erstellung des endgültigen Bestandsauditberichts ausgelöst.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 121)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 551)
- [Felder für Bestandsauditberichte](#) (auf Seite 552)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 541)

Felder für Bestandsauditberichte

Verwenden Sie die Listenseite für Bestandsauditberichte, um Datensätze zu Bestandsauditberichten anzuzeigen. Wenn ein Bestandsauditbericht erstellt oder generiert wurde, können Sie ihn nicht mehr bearbeiten oder ändern.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Bestandsauditberichte.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Bestandsauditbericht	
Typ	<p>Der Typ des Bestandsauditberichts. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bestandszählung - Abschluss. Dieser Typ eines Bestandsauditberichts schließt eine Bestandsperiode ab, indem die endgültige Bestandszählung für jedes Muster vorgenommen und protokolliert wird. Sie können nur aktive Bestandsperioden abschließen. Weitere Informationen finden Sie unter Abschließen einer Bestandsperiode (auf Seite 543). ■ Vorläufige Bestandszählung. Dieser Typ eines Bestandsauditberichts zählt Ihren physischen Bestand zu einem beliebigen Zeitpunkt während der aktiven, nicht abgeglichenen Periode. Wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung anfordern, werden nur aktive Bestandsperioden berücksichtigt. Weitere Informationen finden Sie unter Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung (auf Seite 542).
Status	<p>Der Status des Bestandsauditberichts beschreibt den Status des Datensatzes. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Bearbeitung. Der Anfangsstatus eines Bestandsauditberichts. ■ Vorgelegt. Der Bestandsauditbericht wurde vom Vertriebsmitarbeiter geprüft und zur Genehmigung an dessen Manager weitergeleitet. ■ Zurückgewiesen. Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und wurde zurückgewiesen, da er unvollständig oder ungenau ist. ■ Genehmigt. Der Bestandsauditbericht wurde vom Manager des Vertriebsmitarbeiters geprüft und als gültige Bestandsbuchführung akzeptiert. ■ Storniert. Der Bestandsauditbericht hat den Genehmigungsprozess nicht durchlaufen und wurde storniert.
Ursache	<p>Der Grund, aus dem der Bestandsauditbericht erforderlich ist. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Jährlich. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Standardbestandszählung für das vergangene Jahr generieren. ■ Abschluss - Jährlich. Wählen Sie diese Option, wenn Sie die jährliche Bestandszählung für den Standardabschluss generieren. ■ Grund. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Ad-hoc-Bestandszählung generieren, die vom Musteradministrator angefordert wurde. ■ Abschluss - Grund. Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, außerhalb der voraussichtlichen Bestandsperiode eine Abschlussbestandszählung zu generieren. ■ Vorläufige Sonderzählung. Wählen Sie diese Option, wenn der Musteradministrator Sie auffordert, einen Ad-hoc-Bestandsauditbericht zu

Feld	Beschreibung
	<p>generieren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Vorläufige Zählung - Wöchentl. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für die vergangene Woche generieren. ■ Vorläufige Zählung - Monatl. Wählen Sie diese Option, wenn Sie eine vorläufige Bestandszählung für den vergangenen Monat generieren. ■ Abschluss - Ablauf. Wählen Sie diese Option, wenn dem Vertriebsmitarbeiter gekündigt wurde und eine andere Partei den verbleibenden Bestand zählt.
Kommentare	Zusätzliche Kommentare, die zum Bestandsauditbericht erfasst wurden.
Berichtsdatum	Das Datum, an dem der Bericht generiert wurde.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Bericht endgültig genehmigt wurde.
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Bestandsauditbericht anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Bestandsauditbericht anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Datensatz des Bestandsauditberichts anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 121).</p>
Schlüsselinformationen Bestandsperiode	
Bestandsperiode	Die Bestandsperiode, der der Auditbericht zugeordnet ist.
Verantwortlicher	Der Vertriebsmitarbeiter, der den Bestandsauditbericht ausführt und für die Bestandsdatensätze verantwortlich ist.
Erstellt	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Generierung des Berichts.
Geändert	Benutzer, Datum und Zeitstempel der Genehmigung oder Zurückweisung des Berichts.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Bestandsauditberichten finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Bestandsauditbericht](#) (auf Seite 551)
- [Verwalten von Bestandsauditberichten](#) (auf Seite 552)
- [Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode](#) (auf Seite 541)

Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Seiten "Mustertransaktion", um Mustertransaktionen und zugeordnete Transaktionselemente für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Mustertransaktion* ist ein Datensatz für eine Musterübertragung, einen Mustereingang, eine Musterabgabe oder eine Bestandsanpassung. Oracle CRM On Demand weist jedem Mustertransaktionsdatensatz eine eindeutige Kennung zu Verfolgungszwecken zu. Sie erstellen eine Mustertransaktion, sodass alle Bewegungen von Mustern und Werbeartikeln am Ende der Bestandsperiode dokumentiert und abgestimmt werden können und während einer Bestandsperiode eine laufende Zählung der Bestandsprodukte verwaltet werden kann. Jeder Mustertransaktionsdatensatz stellt eine einzelne Transaktion dar, die aus einem oder mehreren Positionseinträgen (Transaktionselementen) bestehen kann. Transaktionen sind je nach ihrem Transaktionsdatum der entsprechenden Bestandsperiode zugeordnet. Alle Aktivitäten zur Abgabe von Mustern und Werbeartikeln generieren eine Auszahlungstransaktion (Musterabgabetransaktion). Die Übertragung von Bestand an und von der Zentrale sowie an und von Vertriebsvertretern generiert zwei Transaktionsdatensätze:

- Einen für die *ausgehende Übertragung* für die sendende Entität
- Einen für die *eingehende Übertragung* für die Entität, die das Muster erhält

Vertriebsmitarbeiter oder die Zentrale können Anpassungstransaktionen erstellen, um Abweichungen im Bestand zu berücksichtigen, die durch Verlust, Diebstahl, Rücksendungen, gefundene Muster oder Eingabefehler entstehen. Wenn Mustertransaktionen den Status "Weitergeleitet" aufweisen, können keine Änderungen an den Transaktionsinformationen vorgenommen werden. Wenn eine Änderung erforderlich ist, müssen Sie eine neue Transaktionsanpassung generieren.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Mustertransaktionsinformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustertransaktion" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage

Die Mustertransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Mustertransaktionen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Mustertransaktion-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Mustertransaktionen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und die Berechtigung "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Mustertransaktion

Sie können eine neue Mustertransaktion erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).

Sie können die folgenden Arten von Mustertransaktionen erstellen:

- **Gesendete Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559).
- **Anpassungstransaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 562).
- **Verlorene und gefundene Transaktionen.** Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 564).

Die folgenden Arten von Mustertransaktionen können Sie nicht erstellen, da Oracle CRM On Demand sie automatisch generiert, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Vertriebsbesuchs Muster abgeben:

- **Auszahlungstransaktionen.** Sie können Auszahlungstransaktionen anzeigen. Wenn Änderungen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, müssen Sie eine neue Bestandsanpassungstransaktion erstellen. Weitere Informationen finden Sie unter [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 565).
- **Empfangene Transaktionen.** Endbenutzer müssen den Empfang von Mustern bestätigen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Mustermenge erhält, die von der gesendeten Menge abweicht, muss eine Bestandsanpassungstransaktion erstellt werden, um die Abweichung zu dokumentieren. Weitere Informationen finden Sie unter [Empfang des Musterbestands bestätigen](#) (auf Seite 548).

Arbeiten mit Mustertransaktionslisten

Im Abschnitt mit den Mustertransaktionslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Mustertransaktionen beschrieben.

Mustertransaktionsliste	Filter
Alle Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustertransaktion ist.
Anpassungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" aufweisen.

Mustertransaktionsliste	Filter
Auszahlungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Auszahlung" aufweisen.
Abweichungstransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Status "Mit Abweichungen verarbeitet" aufweisen.
Verlorene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Bestandsanpassung" mit dem Grund "Verloren" aufweisen.
Empfangene Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Eingehende Übertragung" aufweisen.
Zuletzt geänderte Mustertransaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Gesendete Transaktionen	Alle Mustertransaktionen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", die den Typ "Ausgehende Übertragung" aufweisen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Mustertransaktionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Mustertransaktionen" werden die zuletzt geänderten Mustertransaktionen angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Mustertransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Mustertransaktion-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Mustertransaktionen
- Zuletzt geänderte Mustertransaktionen
- Meine zuletzt erstellten Mustertransaktionen
- Meine zuletzt geänderten Mustertransaktionen

So fügen Sie der Mustertransaktion-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Mustertransaktion-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Mustertransaktion-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 555)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584)
- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 558)

Verwalten von Mustertransaktionen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559)
- [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 560)
- [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 561)
- [Mustertransaktionen anpassen](#) (siehe "[Anpassen von Mustertransaktionen](#)" auf Seite 562)
- [Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen](#) (auf Seite 564)
- [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 565)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 565)
- [Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl](#) (auf Seite 566)
- [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567)
- [Prüfen von elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 580)
- [Überwachen von Musteraktivitäten](#) (auf Seite 583)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder](#) (auf Seite 121)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 555)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 555)
- [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 590)

Erstellen einer Musterübertragung

Eine *Musterübertragung* ist eine gesendete Transaktion des Typs "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung". Sie erstellen eine Musterübertragung, wenn Produktmuster in Ihrem Unternehmen ausgetauscht werden. Dieses Verfahren kann von folgenden Personen eingesetzt werden:

- Einem Musteradministrator, um Lieferungen an Endbenutzer im Außendienst zu senden
- Endbenutzern, um untereinander Muster auszutauschen
- Endbenutzern, um Muster an die Zentrale zurückzusenden

Wenn eine Musterübertragung in Oracle CRM On Demand weitergeleitet wurde, erhält der Empfänger eine Musterübertragung des Typs "Eingehende Übertragung". Wenn der Empfänger den Eingang der Transaktion bestätigt hat, erfasst Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in der Bestandszählung und verringert die Bestandsartikel in den Bestandsdatensätzen des Senders.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie eine Musterübertragung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen Datensatz für eine ausgehende Übertragung oder Rücksendung

- 1 Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2 Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen den Transaktionstyp auf "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung":
 - **Ausgehende Übertragung.** Gibt an, dass Sie Muster an einen anderen Benutzer übertragen.
 - **Rücksendung.** Gibt an, dass Sie Muster an die Zentrale zurücksenden. Muster werden in der Regel zurückgesendet, da sie abgelaufen sind oder es sich um beschädigte Produkte handelt, die vernichtet werden müssen.
- 3 Setzen Sie den Status auf "In Bearbeitung".

- 4 Geben Sie den Namen der Person, die das Muster erhält, in das Feld "Transfer an" ein.
- 5 Geben Sie nach Bedarf Werte in die übrigen Felder auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen ein (weitere Informationen finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584)), und klicken Sie dann auf "Speichern".
- 6 Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter [Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen](#) (siehe "Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion" auf Seite 565) beschrieben.
- 7 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.
- 8 Klicken Sie auf "Übergeben".

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status dieses neuen Transaktionsdatensatzes für eine ausgehende Übertragung oder Rücksendung in "Unterwegsbestand", und Oracle CRM On Demand erstellt automatisch einen neuen Empfängertransaktionsdatensatz mit dem Transaktionstyp "Eingehende Übertragung" und dem Status "Unterwegsbestand".

Alle Buchinformationen, die den Transaktionen "Ausgehende Übertragung" oder "Rücksendung" zugeordnet sind, werden in die neue Empfängertransaktion kopiert.

Der neue Eingangstransaktionsdatensatz übernimmt alle Transaktionspositionen aus dem Transaktionsdatensatz für die ausgehende Übertragung oder Rücksendung.

Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen, wie im folgenden Verfahren beschrieben. Sie können auch den Empfang von Teilen einer Musterübertragung bestätigen, wie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 561) beschrieben.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So bestätigen Sie den vollständigen Eingang einer Musterübertragung

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.

Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.

- 3 Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.

Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

- 4 Klicken Sie auf "Bestätigen".

Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, wird der Status der Transaktion in "Verarbeitet" geändert. Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.

Wenn eine Abweichung zwischen der empfangenen Menge und der Liefermenge besteht, haben Sie die Möglichkeit, die Transaktion mit einer Abweichung abzuschließen oder mit dem Status "Teilweise erhalten" offen zu lassen. Weitere Informationen finden Sie unter [Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 561).

HINWEIS: Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen

Oracle CRM On Demand unterstützt die elektronische Bewegung von Musterbestand. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen einer Musterübertragung](#) (auf Seite 559). Muster werden an einen Empfänger weitergeleitet, der den Empfang der Muster bestätigen muss, bevor Oracle CRM On Demand den neuen Bestand in die aktive Bestandsperiode des Empfängers übertragen kann.

Endbenutzer können den vollständigen Empfang einer Musterübertragung, wie unter [Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen](#) (auf Seite 560) beschrieben, oder den teilweisen Empfang einer Musterübertragung, wie im folgenden Verfahren beschrieben, bestätigen.

Wenn der Endbenutzer den Empfang einer Musterübertragung bestätigt und noch keine dem übertragenen Musterbestand zugeordneten Datensätze für das Musterprodukt, die Mustercharge oder die Bestandsperiode hat, erstellt Oracle CRM On Demand diese Datensätze.

Hinweis zu Beginn: Um den Empfang einer Musterübertragung bestätigen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So bestätigen Sie den Eingang eines Teils einer Musterübertragung

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Empfangene Transaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die zu bestätigende Transaktion zu öffnen.

Die Transaktion, die Sie öffnen, muss den Typ "Eingehende Übertragung" und den Status "Unterwegsbestand" aufweisen.

- 3** Prüfen Sie die Details der Transaktion. Geben Sie im Abschnitt "Transaktionspositionen" Werte in die Felder "Empfangene Menge" ein, die der Menge der empfangenen Musterprodukte zu entsprechen.

Im Feld "Gelieferte Menge" wird die Menge der gelieferten Positionen angezeigt. Dieses Feld ist schreibgeschützt.

- 4** Klicken Sie auf "Bestätigen".

Wenn eine Differenz zwischen der empfangenen Menge und der gelieferten Menge besteht, wird eine Fehlermeldung angezeigt, die angibt, dass bei den Übertragungsbeträgen eine Differenz vorliegt.

- 5** Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Klicken Sie auf "OK", um die Transaktion mit einer Abweichung abzuschließen.

In diesem Fall generiert Oracle CRM On Demand automatisch eine Abweichungstransaktion mit dem Status "Mit Abweichungen verarbeitet".

- Klicken Sie auf "Abbrechen", um die Transaktion mit dem Status "Teilweise erhalten" offen zu lassen.

Wenn die empfangene Menge und die Liefermenge übereinstimmen, wird der Status der Transaktion in "Verarbeitet" geändert. Sie haben dann den vollständigen Empfang der Musterübertragung bestätigt.

HINWEIS: Die Mengen der übertragenen Muster werden in den Bestandszählungen von Endbenutzern erst angezeigt, wenn diese den Empfang der Muster bestätigt haben.

Anpassen von Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter müssen den Bestand verfolgen und sicherstellen, dass jedes Muster während der Abstimmung berücksichtigt wird. Mit der Abstimmungsfunktion können Administratoren und Endbenutzer die Bestandszählungen von Mustern anpassen, indem sie frühere Mustertransaktionen (bereits verarbeitete Transaktionen) anpassen. Häufige Gründe für die Anpassung früherer Mustertransaktionen sind: Produktverlust, Produktdiebstahl, Zählfehler oder Dateneingabefehler. Sie können für jede Art von Mustertransaktion (Übertragung, Verlust, Diebstahl, Eingang, Musterabgabe oder Auszahlung usw.) Produkte hinzufügen oder Mengen anpassen. Sie verwenden Anpassungen, um die ursprüngliche Menge aus dem Musteradministratordatensatz mit der Menge abzugleichen, die vorhanden ist, wenn der Vertriebsmitarbeiter den physischen Bestand zählt.

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen](#) (auf Seite 562)

- [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 563)

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Anpassungen (Mustertransaktionen vom Typ "Bestandsanpassung") erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen

Sie können jede Transaktion jedes Typs anpassen, die den Transaktionsstatus "Verarbeitet" aufweist. Wenn eine vorhandene Transaktion verarbeitet wurde, können Sie sie nicht mehr anpassen, sondern müssen einen

neuen Datensatz zur Bestandsanpassung erstellen. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 563).

Hinweis zu Beginn: Damit Sie vorhandene Datensätze zur Bestandsanpassung anpassen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So passen Sie einen vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung an

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Mustertransaktionsliste" eine Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Transaktionsstatus "Verarbeitet".

- 2 Fügen Sie nach Bedarf die dem Datensatz zugeordneten Bücher hinzu, oder bearbeiten Sie sie.

- 3 Klicken Sie auf "Anpassen".

Mit diesem Schritt wird eine neue Transaktion des Typs "Bestandsanpassung" mit dem Status "In Bearbeitung" erstellt.

Alle Transaktionspositionen werden in den neuen Datensatz kopiert. Alle der ursprünglichen Transaktion zugeordneten Buchinformationen werden in die neue Transaktion kopiert.

- 4 Ändern Sie die Schlüsselinformationen für die Transaktion nach Bedarf.

Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).

- 5 Ändern Sie die Transaktionspositionen nach Bedarf.

Sie können z.B. die Menge für eine vorhandene Transaktionsposition ändern, eine neue Transaktionsposition hinzufügen oder eine vorhandene Transaktionsposition löschen. Weitere Informationen zu den Feldern in diesem Abschnitt der Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 590).

- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten", um den neuen Transaktionsdatensatz für die Bestandsanpassung weiterzuleiten.

Wenn keine Fehler vorliegen, ändert sich der Status des neuen Transaktionsdatensatzes für die Bestandsanpassung in "Weitergeleitet".

Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung

Um Abweichungen zwischen physischen Zählungen des Bestands und elektronischen Zählungen des Bestands zu lösen, müssen Endbenutzer und Musteradministratoren Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten. Vertriebsmitarbeiter und Musteradministratoren dokumentieren Änderungen an ihren Mustertransaktionen, indem sie neue Mustertransaktionsdatensätze vom Typ "Bestandsanpassung" erstellen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Datensätze zur Bestandsanpassung erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz zur Bestandsanpassung

- 1** Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2** Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3** Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" für verlorene Muster, "Gefunden" für gefundene Muster oder "Anfangszähler".
- 4** Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).
- 5** Fügen Sie mindestens eine Position für die Transaktionsposition hinzu, wie unter [Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion hinzufügen](#) (siehe "[Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#)" auf Seite 565) beschrieben.
- 6** Klicken Sie auf "Weiterleiten".

Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen

Vertriebsmitarbeiter können verlorene oder gefundene Mustertransaktionen dokumentieren, die sie in ihrem Bestand feststellen, indem sie neue Datensätze für verlorene und gefundene Transaktionen erstellen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie verlorene und gefundene Mustertransaktionen erstellen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie einen neuen Datensatz für verlorene oder gefundene Mustertransaktionen

- 1** Klicken Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion auf "Neu".
- 2** Setzen Sie auf der Bearbeitungsseite für die Mustertransaktion das Feld "Transaktionstyp" auf "Bestandsanpassung".
- 3** Geben Sie einen Grund in das Feld "Grund" ein, z.B. "Verloren" oder "Gefunden".
- 4** Füllen Sie auf der Seite zur Bearbeitung von Mustertransaktionen bei Bedarf die restlichen Felder aus, und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).
- 5** Fügen Sie mindestens eine Transaktionsposition hinzu.

Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 565).

- 6 Klicken Sie auf "Weiterleiten".

Anzeigen von Auszahlungstransaktionen

Endbenutzer können keine Auszahlungstransaktionen (Musterabgabetransaktionen) erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Auszahlungstransaktionen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter Muster während eines Vertriebsbesuchs abgeben.

HINWEIS: Endbenutzer können auch keine Empfangstransaktionen erstellen. Oracle CRM On Demand generiert Transaktionen für eingehende Übertragungen automatisch, wenn Vertriebsmitarbeiter zuvor abgegebene Muster zurücksenden oder Muster an die Zentrale oder einen anderen Vertriebsmitarbeiter übertragen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Auszahlungstransaktionen anzeigen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So zeigen Sie Auszahlungstransaktionen an

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für die Mustertransaktion im Abschnitt der Mustertransaktionsliste auf "Auszahlungstransaktionen".
- 2 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um die Auszahlungstransaktion zu öffnen, die Sie anzeigen möchten.
- 3 Prüfen Sie auf der angezeigten Detailseite für die Mustertransaktion die Schlüsselinformationen zur Transaktion, die Informationen zur Hauptperson und die Informationen zu den Transaktionspositionen. Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Mustertransaktionen](#) (auf Seite 584).

Endbenutzer können die Informationen auf dieser Seite weder aktualisieren noch ändern. Wenn Änderungen oder Korrekturen für eine Auszahlungstransaktion erforderlich sind, muss eine neue Transaktion zur Bestandsanpassung erstellt werden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 563).

HINWEIS: Ebenso können Sie empfangene Transaktionen anzeigen, indem Sie die entsprechende Option aus der "Mustertransaktionsliste" wählen.

Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzuzufügen oder die Details für eine vorhandene Transaktionsposition in einer Mustertransaktion zu aktualisieren.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Transaktionspositionen zu Mustertransaktionen hinzufügen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So fügen Sie eine Transaktionsposition zu einer Mustertransaktion hinzu

- 1** Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.
- 2** Klicken Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion im Abschnitt "Transaktionspositionen" auf "Neu".
- 3** Füllen Sie auf der Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie auf "Speichern".

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 590).

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 588)
- [Verwalten von Transaktionspositionen](#) (auf Seite 588)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 590)

Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl

Um Abweichungen zwischen physischen Bestandszählungen und elektronischen Bestandszählungen (die von Oracle CRM On Demand beim Übertragen von Mustern aufgezeichnet werden) zu korrigieren, müssen Musteradministratoren und Endbenutzer Anpassungstransaktionen erstellen und weiterleiten.

Die Korrektur von Abweichungen zwischen der tatsächlichen und der elektronisch erfassten Anzahl ist auch ein wichtiger Schritt beim [Abgleichen des Bestands](#) (auf Seite 549).

Hinweis zu Beginn: Um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigungen "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" und "Musteranpassung aktivieren" enthalten.

Musteradministratoren und Vertriebsmitarbeiter können eine oder alle der folgenden Optionen verwenden, um Abweichungen zwischen physischen und elektronischen Bestandszählungen zu korrigieren.

- Erstellen und Weiterleiten einer Transaktion zur Musteranpassung mit einer oder mehreren Positionen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung](#) (auf Seite 563).
- Anpassen der Positionsdatensätze zuvor erfasster Transaktionen, die noch nicht weitergeleitet wurden. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen](#) (auf Seite 562).

Abgeben von Mustern während eines Besuchs

Während eines Besuchs entnehmen Vertriebsmitarbeiter Muster aus ihrem Bestand und geben sie bei Ärzten, Apotheken, Kliniken, Krankenhäusern und anderen geeigneten Personen ab. Der Vertriebsmitarbeiter muss Folgendes tun:

- Jedes abgegebene Muster zählen
- Prüfen, dass das Muster für den Arzt und dessen Fachgebiet geeignet ist
- Autorisierte Signaturen erfassen, um die Transaktion abzuschließen

HINWEIS: Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel" oder "Besprochene Produkte", die den folgenden Kriterien entsprechen, können mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden:

- Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet.
- Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft.
- Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.

Hinweis zu Beginn. Um während eines Besuchs Muster und Werbeartikel abgeben sowie Muster anfordern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

So geben Sie Muster während eines Besuchs ab

- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die Person, an die Sie Muster abgeben möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt "Besuche" auf "Neuer Besuch" oder "Automatischer Besuch", um eine neue Position hinzuzufügen.
 - Wenn Sie auf "Neuer Besuch" klicken, wird die Seite "Besuch bearbeiten" angezeigt, auf der Sie die meisten Informationen für den neuen Besuchsdatensatz manuell eingeben müssen.

Stellen Sie sicher, dass Sie im Feld "Typ" die Option "Besuch" angeben. Andernfalls stehen Ihnen die folgenden zugehörigen Elemente nicht zur Verfügung: "Abgegebene Muster", "Werbeartikel", "Besprochene Produkte".
 - Wenn Sie auf "Automatischer Besuch" klicken, gelangen Sie zu der Seite "Besuchsdetails", auf der die folgenden Felddaten für den neuen Besuchsdatensatz automatisch ausgefüllt werden.
 - Das Feld "Status" hat den Wert "Geplant".
 - Das Feld "Enddatum" hat einen Wert, der dem Anfangsdatum plus 30 Minuten entspricht.
 - Das Feld "Typ" hat den Wert "Besuch".
- 3 Gehen Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" oder "Besuchsdetails" folgendermaßen vor:
 - a Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatensatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
 - b Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie.

Weitere Informationen zu den Feldern auf der Seite "Besuch bearbeiten" und "Besuchsdetails" finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

4 Speichern Sie den Datensatz, indem Sie einen der folgenden Schritte durchführen:

- Klicken Sie auf der Seite "Besuch bearbeiten" auf "Speichern".
- Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf "Als private Besuchsvorlage speichern" oder auf "Als öffentliche Besuchsvorlage speichern".

Weitere Informationen finden Sie unter [Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage](#) (auf Seite 578).

5 Führen Sie anschließend auf der Seite "Besuchsdetails" bei Bedarf einen der folgenden Schritte durch:

- Fügen Sie Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu.
- Fügen Sie eine Teilnehmerposition zum Datensatz für den übergeordneten Besuch hinzu, und fügen Sie anschließend Detailinformationen zu Produkten sowie Informationen zu abgegebenen Mustern, Musteranforderungen oder Werbeartikelpositionen zum Teilnehmerdatensatz hinzu.

Weitere Informationen zu diesen Aufgaben finden Sie in den folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen](#) (auf Seite 568)
- [Verknüpfen von Detailinformationen zu Produkten mit Besuchen](#) (auf Seite 570)
- [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen](#) (auf Seite 572)
- [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen](#) (auf Seite 575)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen](#) (auf Seite 577)

6 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterabgaben finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 595)
- [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153)
- Festlegen der maximalen Häufigkeit möglicher Musterabgaben für Personen
- Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern

Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen

Ein *Teilnehmer* ist eine einzelne Person, die bei einem bestimmten Meeting oder einem Telefonanruf anwesend ist. Eine Firma kann mehrere Teilnehmer haben, und jeder einzelne Teilnehmer, der an einem Firmenbesuch

teilnimmt, kann unterschiedliche eindeutige Elemente oder bestimmte Interaktionen aufweisen, die der Vertriebsmitarbeiter erfasst. Aufgrund der Berichtserstellung auf der Ebene der Interaktion mit einzelnen Personen kann der Vertriebsmitarbeiter erfassen, welche Muster oder Werbeartikel abgegeben wurden und welche Informationen zu besprochenen Produkten oder Musteranforderungen für die jeweilige Interaktion erfasst wurden.

Ein *Teilnehmerbesuch* ist ein einzelner Besuch, der mit einem übergeordneten Firmenbesuch verbunden ist. Teilnehmerbesuche funktionieren wie geschäftliche Besuche, abgesehen davon, dass sie mit Firmenbesuchen verknüpft sind. Teilnehmerbesuche stellen separate Datensätze mit dem Besuchstyp "Teilnehmerbesuch" dar.

Einstellungen für Zugriffsprofile für Teilnehmerbesuche

Um auf Teilnehmer zuzugreifen und diese einer übergeordneten Firma hinzuzufügen, müssen Ihre Zugriffsprofile die entsprechenden Einstellungen aufweisen. In der folgenden Tabelle ist die Einstellung für Zugriffsebenen für den zu "Teilnehmerbesuch" gehörenden Informationsdatensatztyp aufgeführt, die Ihnen den Zugriff auf Teilnehmerbesuche in einer übergeordneten Firma ermöglicht. Diese Einstellung ist sowohl für Ihr Standardzugriffsprofil als auch für das Zugriffsprofil des Verantwortlichen erforderlich. Wenn die Zugriffsebene für den zu "Teilnehmerbesuch" gehörenden Informationsdatensatztyp konfiguriert ist, verhalten sich Teilnehmerbesuche im Besuchsrahmen wie andere Besuche (Firmen- oder Personenbesuche). Die Berechtigung der obersten Ebene für Teilnehmerbesuche ist jedoch auf die Berechtigung beschränkt, die in der übergeordneten Aktivität definiert ist. Weitere Informationen zu Zugriffsprofilen finden Sie unter [Zugriffsprofilverwaltung](#) und [Einrichten von Zugriffsprofilen](#).

Datensatztyp	Datensatztyp "Zugehörige Informationen"	Zugriffsebene
Aktivität	Teilnehmerbesuche	Anzeigen

HINWEIS: Teilnehmerbesuche sind untergeordnete Elemente der zweiten Ebene der Firma und untergeordnete Elemente von "Firmenbesuch" (das den Typ "Aktivität" aufweist). Daher muss der Zugriff auf Teilnehmerbesuche vom Abschnitt für zugehörige Informationen des Datensatztyps "Aktivität" aus konfiguriert werden.

Im Folgenden wird beschrieben, wie einem Besuch ein Teilnehmer hinzugefügt wird.

So fügen Sie einem Besuch einen Teilnehmer hinzu

- 1 Rufen Sie die Firmen-Homepage auf, und wählen Sie die gewünschte Firma.
Weitere Informationen zum Auswählen von Datensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite mit Firmendetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Datensatz des Firmenbesuchs, dem Sie einen Teilnehmer hinzufügen möchten.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt "Teilnehmer" auf "Neu".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Teilnehmer" auf der Seite "Details" nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt "Teilnehmer" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

4 Führen Sie auf der Seite "Teilnehmerdetails" folgende Schritte durch:

- a** Um Informationen aus einer bestehenden Besuchsvorlage in den neuen Besuchsdatsatz einzutragen, klicken Sie auf das Symbol "Suchen" neben dem Feld "Besuchsvorlage", und wählen Sie die Besuchsvorlage aus.
- b** Geben Sie die Informationen ein, oder aktualisieren Sie sie ggf. Beachten Sie dabei jedoch Folgendes:
 - Der schreibgeschützte Wert im Feld "Besuchstyp" lautet standardmäßig "Teilnehmerbesuch".
 - Die Firmeninformationen werden dem Firmenbesuch entnommen.
 - Die Adressinformationen werden dem Firmenbesuch entnommen.
 - Sie müssen über das Feld "Primäre Person" die Person wählen, die am Firmenbesuch teilnimmt.

Weitere Informationen zu den Feldern auf dieser Seite finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem Sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Onlinehilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen. Benutzerdefinierte Felder, die Ihr Unternehmensadministrator definiert hat, werden in der Besuchsvorlage gespeichert.

5 Klicken Sie auf "Speichern", um den Teilnehmerdatensatz zu speichern.

6 Geben Sie auf der Seite "Teilnehmerdetails" alle Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für diesen Teilnehmerdatensatz ein, wie in den folgenden Themen beschrieben:

- [Verknüpfen von Detailinformationen zu Produkten mit Besuchen](#) (auf Seite 570)
- [Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen](#) (auf Seite 572)
- [Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen](#) (auf Seite 575)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen](#) (auf Seite 577)

7 Klicken Sie anschließend auf "Zurück zu Besuchsdetails".

Im Abschnitt "Teilnehmer" wird der neu hinzugefügte Teilnehmer aufgelistet.

8 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verknüpfen von Detailinformationen zu Produkten mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Detailinformationen zu Produkten verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Detailinformationen zu Produkten hinzufügen
- Indem Sie dem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Detailinformationen zu Produkten hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Informationen über besprochene Produkte mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

So verknüpfen Sie Informationen zu besprochenen Produkten mit einem Besuchsdatensatz

- 1** Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder der Seite mit Teilnehmerdetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" oder "Besprochene Produkte".

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- a** Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Produkte für Besprechungen" die erforderlichen Informationen in die Felder "Indikation", "Priorität" (optional) und "Themen" (optional) ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Besprochene Produkte", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und die zum aktuellen Datum aktiv sind, werden in der Liste der verfügbaren Produkte angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- b** Klicken Sie im Abschnitt "Besprochene Produkte" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Besprochene Produkte bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder "Besprochene Produkte" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Besprochene Produkte	
Produktkategorie	(Schreibgeschützt) Die vom Unternehmensadministrator definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten: <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel ■ Besprochene Produkte
Produkt	(Erforderlich) Der Name des besprochenen oder dem Kunden vorgeführten Produkts (z.B. ein medizinisches Gerät). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten und Produktfelder (auf Seite 591). <p>HINWEIS: Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel" oder "Besprochene Produkte", die den folgenden Kriterien entsprechen, können mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden:</p>

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet. ■ Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft. ■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.
Priorität	Optionales Feld zur Kundenverwendung.
Indikation	(Erforderlich) Die Krankheit, für die das Produkt verwendet wird. Beispiele: Allergie, Asthma, Herzrhythmusstörungen, Herzfehler usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um eine Indikation zu wählen.
Themen	Dieses Feld ist ein optionales Feld zur Kundenverwendung. Einige Beispiele hierfür sind u.a. Nebenwirkungen, Wirksamkeit, Kosten im Vergleich zu Generika, Preis usw. Verwenden Sie die Dropdown-Liste, um ein Thema zu wählen.

- 1 Speichern Sie den Datensatz.
- 2 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, um dem Besuchsdatensatz weitere Positionen besprochener Produkte hinzuzufügen.
- 3 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu abgegebenen Mustern verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu abgegebenen Mustern hinzufügen
- Indem Sie dem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu abgegebenen Mustern hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Informationen über abgegebene Muster mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Um Muster während eines Besuchs abgeben zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

So verknüpfen Sie Informationen zu abgegebenen Mustern mit einem Besuchsdatsatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder der Seite mit Teilnehmerdetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" oder "Abgegebene Muster".

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- a Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Muster für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Muster angezeigt, die mit dem Besuchsdatsatz verknüpft werden soll.

- b Klicken Sie im Abschnitt "Abgegebene Muster" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Muster bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder der abgegebenen Muster werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatsatz aus einer Besuchsvorlage erstellen, mit *Ausnahme* von "Chargenr.".

In der folgenden Tabelle werden einige der Felder beschrieben.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Abgegebene Muster	
Produktkategorie	<p>(Schreibgeschützt) Die Produktkategorie, die vom Produktadministrator im Unternehmen definiert wurde. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel ■ Besprochene Produkte
Produkt	<p>(Erforderlich) Der Name des bei der Person abgegebenen Musters (z.B. ein neues Medikament, das den Markt gebracht wurde). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten und Produktfeldern (auf Seite 591).</p> <p>HINWEIS: Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel" oder "Besprochene Produkte", die den folgenden Kriterien entsprechen, können mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet. ■ Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft. ■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.

Feld	Beschreibung
Chargennr.	Die Chargennummer für das gewählte Musterprodukt. HINWEIS: Dieses Feld ist nur relevant, wenn Sie Chargennummern zum Verfolgen von Mustern in Bestand verwenden. Wenn Sie einen Datensatz für abgegebene Muster hinzufügen oder aktualisieren können nur Musterchargen in dieses Feld eingegeben werden, bei denen das Kontrollkästchen "Be nach Charge" gewählt ist. Weitere Informationen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 598) und Felder für Musterchargen (auf Seite 601).
Menge	Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Muster. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 99 sein. Bei den folgenden Aktionen wird eine Warnmeldung angezeigt: ■ Wenn Sie einen Wert eingeben, der den Wert im Feld "Max. pro Besuch" überschreitet ■ Wenn Sie einen Wert eingeben, bei dem von der maximalen Menge von Produkten, die an eine Person während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, weniger als 10% übrig bleibt
Max. pro Besuch	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge eines Produkts, die bei einem Besuch abgegeben werden darf.
Max. pro Zuweisung	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf.
Berechnete Summe Zuweisungsmenge	(Schreibgeschützt) Die Gesamtmenge der in der Zuordnungsperiode bis dato abgegebenen Produkte

1 Speichern Sie den Datensatz.

Wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind, wenn Sie auf "Speichern" klicken, generiert Oracle CRM On Demand eine Auszahlungstransaktion mit einer Position für jedes abgegebene Muster für den Besuch und leitet diese weiter, um den Musterbestand zu aktualisieren. Ist die Auszahlungstransaktion erfolgreich, ändert Oracle CRM On Demand den Status des Besuchs in "Weitergeleitet".

- Alle Muster bleiben für die Periode im Musterbestand, die durch das Datum und die Uhrzeit des Besuchs angegeben wird.
- Die Periode, in der Muster aufgezeichnet werden, ist eine nicht abgestimmte Periode. Handelt es sich um eine abgestimmte Periode, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
- Eine gültige Chargennummer ist für abgegebene Muster angegeben, die anhand der Chargennummer verfolgt werden.
- Der Mengenwert, den Sie eingeben, ist nicht größer als die maximal zulässige Abgabemenge für einen Besuch.
- Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, wird nicht überschritten, wenn Sie den Mengenwert eingeben.

2 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, um dem Besuchsdatensatz weitere Positionen abgegebener Muster hinzuzufügen.

3 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu Werbeartikeln verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu Werbeartikeln hinzufügen
- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu Werbeartikeln hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Um Werbeartikel während eines Besuchs abgeben zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

So verknüpfen Sie Werbeartikel, Schulungsartikel oder andere Marketingartikel mit einem Besuchsdatensatz

- 1 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder der Seite mit Teilnehmerdetails mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Werbeartikel für Abgabe" oder "Werbeartikel".

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- a Geben Sie im Abschnitt "Verfügbare Werbeartikel für Abgabe" die erforderlichen Informationen in das Feld "Menge" ein.

Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Werbeartikel", die dem Bestand des Vertriebsmitarbeiters zugeordnet wurden und in dessen Bestand vorhanden sind, werden in der Liste der verfügbaren Werbeartikel angezeigt, die mit dem Besuchsdatensatz verknüpft werden soll.

- b Klicken Sie im Abschnitt "Werbeartikel" auf "Neu", und geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Abgegebene Werbeartikel bearbeiten" ein.

HINWEIS: Die Felder "Werbeartikel" werden in den neuen Datensatz kopiert, wenn Sie einen neuen Besuchsdatensatz aus einer Besuchsvorlage erstellen.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Abgegebene Werbeartikel	
Produkt	(Erforderlich) Der Name des bei der Person abgegebenen Werbeartikels (z.B. ein Kugelschreiber oder ein Golfball) oder Schulungsartikels (z.B. Whitepaper oder Handbuch). Wählen Sie das Element mit der Suchauswahl. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter

Feld	Beschreibung
	<p>Einrichten von Unternehmensprodukten und Produktfelder (auf Seite 591).</p> <p>HINWEIS: Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel" oder "Besprochene Produkte", die den folgenden Kriterien entsprechen, können mit einem Besuchsdatensatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet. ■ Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft. ■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchsdatum aktiv.
Produktkategorie	<p>(Schreibgeschützt) Die vom Unternehmensadministrator definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel ■ Besprochene Produkte
Besuchsdatum	(Schreibgeschützt) Das Datum des Kundenbesuchs.
Menge	<p>Die Anzahl der bei der Person abgegebenen Werbe- oder Schulungsartikel. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein. Bei den folgenden Aktionen wird eine Warnmeldung angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wenn Sie einen Wert eingeben, der den Wert im Feld "Max. pro Besuch" überschreitet ■ Wenn Sie einen Wert eingeben, bei dem von der maximalen Menge von Produkten, die an eine Person während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, weniger als 10% übrig bleiben.
Max. pro Zuweisung	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge von Werbeartikeln, die in der Zuordnungsperiode abgegeben werden dürfen.
Max. pro Besuch	(Schreibgeschützt) Die maximale Menge von Werbeartikeln, die bei einem Besuch abgegeben werden dürfen.
Berechnete Summe Zuweisungsmenge	(Schreibgeschützt) Die Gesamtmenge der in der Zuordnungsperiode bis dato abgegebenen Werbeartikel.

1 Speichern Sie den Datensatz.

Wenn alle der folgenden Bedingungen erfüllt sind, wenn Sie auf "Speichern" klicken, generiert Oracle CRM On Demand eine Auszahlungstransaktion mit einer Position für jeden Werbeartikel, der beim Besuch als Muster abgegeben wurde, und leitet diese weiter, um den Musterbestand zu aktualisieren. Ist die Auszahlungstransaktion erfolgreich, ändert Oracle CRM On Demand den Status des Besuchs in "Weitergeleitet".

- Alle Werbeartikel, die als Muster abgegeben werden, bleiben für die Periode im Musterbestand, die durch das Datum und die Uhrzeit für den Besuch angegeben wird.

- Die Periode, in der Werbeartikel, die als Muster abgegeben werden, aufgezeichnet werden, ist eine nicht abgestimmte Periode. Handelt es sich um eine abgestimmte Periode, wird eine Fehlermeldung angezeigt.
 - Eine gültige Chargennummer ist für die als Muster abgegebenen Werbeartikel angegeben, die anhand der Chargennummer verfolgt werden.
 - Der Mengenwert, den Sie eingeben, ist nicht größer als die maximal zulässige Abgabemenge für einen Besuch.
 - Die maximale Menge, die während der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf, wird nicht überschritten, wenn Sie den Mengenwert eingeben.
- 2 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 3, um dem Besuchsdatsatz weitere Positionen von Werbeartikeln hinzuzufügen.
- 3 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.
- Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen

Sie können Besuche auf eine der folgenden Arten mit Informationen zu Musteranforderungen verknüpfen:

- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Informationen zu Musteranforderungen hinzufügen
- Indem Sie einem übergeordneten Besuch Teilnehmer und anschließend dem jeweiligen Datensatz der einzelnen Teilnehmer die Informationen zu Musteranforderungen hinzufügen

Sie fügen einem übergeordneten Firmenbesuch Teilnehmer hinzu, damit die Informationen zu den besprochenen Produkten, den abgegebenen Mustern, den Musteranforderungen und den Werbeartikeln für jede einzelne Person, die am Meeting teilnimmt, verfolgt werden können.

HINWEIS: Sie können auch über die Auftragsseiten Auftragspositionen für Produkte erstellen und aktualisieren. Wenn Sie die Seite "Auftragsdetails" durch Hinzufügen eines neuen Feldes anpassen, ist das neue Feld ebenfalls auf der Seite für Musteranforderungen verfügbar. Weitere Informationen zu Auftragspositionen finden Sie unter [Erstellen von Auftragspositionen für Produkte](#) (auf Seite 627).

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Informationen zu Musteranforderungen mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden.

Hinweis zu Beginn. Um Muster während eines Besuchs anzufordern, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten.

So verknüpfen Sie Informationen zu Musteranforderungen mit einem Besuchsdatsatz

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" oder der Seite für Teilnehmerdetails im Abschnitt für Musteranforderungen auf "Neu".

Um auf die Seite mit Teilnehmerdetails zuzugreifen, rufen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" den Abschnitt "Teilnehmer" auf, und öffnen Sie den gewünschten Teilnehmerdatensatz.

HINWEIS: Wenn der gewünschte Abschnitt auf Ihrer Seite nicht angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf den Link "Layout bearbeiten" und fügen den Abschnitt dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 2 Geben Sie auf der Bearbeitungsseite für Musteranforderungen die erforderlichen Informationen zur Musteranforderung ein.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Produkt	<p>(Erforderlich) Der Name des Produkts. Aktivieren Sie das Kontrollkästchen neben dem jeweiligen Produkt, das Sie anfordern möchten. Informationen zum Einrichten von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten und Produktfelder (auf Seite 591).</p> <p>HINWEIS: Nur Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbemittel" oder "Besprochene Produkte", die den folgenden Kriterien entsprechen, können mit einem Besuchsdatsatz verknüpft werden:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Die Produkte wurden einem Vertriebsmitarbeiter zugeordnet. ■ Die Produkte sind im Produktbestand des Vertriebsmitarbeiters vorhanden, was Muster und Werbemittel betrifft. ■ Die Produkte sind am aktuellen Besuchdatum aktiv.
Produktkategorie	(Schreibgeschützt) Die Produktkategorie, die vom Produktadministrator im Unternehmen definiert wurde. Beispielsweise eine der folgenden Kategorien: "Abgegebene Muster", "Abgegebene Werbeartikel" oder "Besprochene Produkte".
Menge	Die Anzahl der angeforderten Muster. Die Menge muss eine Zahl zwischen 1 und 9998 sein.

- 1 Speichern Sie den Datensatz.
- 2 Wiederholen Sie die Schritte 1 bis 4, um dem Besuchsdatsatz weitere Positionen von Musteranforderungen hinzuzufügen.
- 3 Klicken Sie anschließend auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung](#).

Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage

Im folgenden Verfahren wird beschrieben, wie Besuchsdetailinformationen als Vorlage gespeichert werden.

So speichern Sie die Besuchsdetailinformationen als Vorlage

- Klicken Sie auf der Seite "Besuchsdetails" auf die entsprechende Schaltfläche:
 - **Als private Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage kann nur von Ihnen persönlich verwendet werden.

- **Als öffentliche Besuchsvorlage speichern.** Die Vorlage wird der Liste hinzugefügt und kann auch von anderen verwendet werden.

HINWEIS: Jedes Mal, wenn Sie auf die Schaltfläche klicken, wird der Datensatz als neue Besuchsvorlage gespeichert. Oracle CRM On Demand bleibt auf dieser Seite geöffnet.

Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung übergeben werden.

So übergeben Sie die Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung

- Wenn auf der Seite "Besuchsdetails" alle Informationen eingegeben und gespeichert wurden, klicken Sie auf "Weiterleiten", um die Besuchsdetailinformationen zur Bearbeitung weiterzuleiten.

Wenn Sie auf "Weiterleiten" klicken, wird eine Auszahlungstransaktion erstellt, die die abgegebenen Muster oder Werbeatikel erfasst. Anschließend wird Folgendes durchgeführt:

- Der Status des Firmenbesuchs wird in "Weitergeleitet" geändert.
- Der Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters verringert sich entsprechend den Werbeatikeln und Mustern, die beim Besuch abgegeben wurden.

HINWEIS: Aufträge zu Musteranforderungen haben keine Auswirkung auf den Musterbestand.

- Die Aufträge zu Musteranforderungen werden weitergeleitet.
- Der Firmenbesuch wird geschlossen.
- Sie können nur die Firmenbesuchsdetails anzeigen.

Informationen zu elektronischen Signaturen

Oracle CRM On Demand kann Signaturdaten für abgegebene Muster sicher im Bildformat speichern. Signaturbilder werden mit Standardbildformaten in Oracle CRM On Demand gespeichert. Das Signaturbild ist eine Reihe von X- und Y-Koordinaten oder Zeichenfolgen, die in der Oracle CRM On Demand-Datenbank gespeichert werden können.

Jeder Besuchsaktivität, die für Muster dokumentiert wird, die während eines Vertriebsbesuchs abgegeben werden, muss ein Signaturbild zugeordnet werden. Der Vertriebsmitarbeiter, der die Muster abgibt, muss eine elektronische Signatur von der Person (oder dem Unternehmen) einholen, die die Muster erhält. Die Signatur kann in Papierform oder über eine externe Anwendung (wie z.B. ein mobiles Handheld-Gerät) erfasst und dann über die Web-Services-Schnittstelle in Oracle CRM On Demand hochgeladen werden. Der Vertriebsmitarbeiter muss die Signatur erfassen, wenn die Muster abgegeben werden. Der Vertriebsmitarbeiter darf die Muster nicht abgeben, ohne eine autorisierte Signatur zu erfassen.

Administratoren und autorisierte Benutzer können Mustersignaturbilder auf der Detailseite für Signaturen anzeigen, jedoch nicht erstellen, aktualisieren oder löschen. Auf der Detailseite für Signaturen werden die vier zuletzt erfassten Signaturen für abgegebene Muster angezeigt. Musteradministratoren müssen die Signaturbilder regelmäßig auf der Detailseite für Signaturen prüfen, um sicherzustellen, dass die von jeder Person erfassten Signaturen einheitlich sind.

HINWEIS: Der Zugriff auf das Mustersignaturbild ist gesteuert, sodass nur bestimmte Rollen auf Mustersignaturbilder zugreifen und diese anzeigen können. Nur diejenigen Rollen können auf Signaturbilder zugreifen und diese anzeigen, die zum Empfang von Mustern berechtigt sind und denen die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" zugewiesen ist.

Prüfen von elektronischen Signaturen

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die Signatur zu prüfen, die einer Besuchsaktivität für abgegebene Muster zugeordnet ist. Dieses Verfahren geht davon aus, dass der Datensatztyp "Signatur" als zugehöriges Element auf der Seite "Besuchsdetails" vorhanden ist. Weitere Informationen zum Anzeigen von Informationen zu zugehörigen Elementen finden Sie unter Zugehörige Elementlayouts anpassen.

Der Zugriff auf das Mustersignaturbild ist gesteuert, sodass nur bestimmte Rollen auf Mustersignaturbilder zugreifen und diese anzeigen können. Nur diejenigen Rollen können auf Signaturbilder zugreifen und diese anzeigen, die zum Empfang von Mustern berechtigt sind. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Autorisieren von Personen für den Empfang von Mustern.

Weitere Informationen zu Signaturen finden Sie unter [Informationen zu elektronischen Signaturen](#) (auf Seite 579).

Hinweis zu Beginn. Damit Sie elektronische Signaturen prüfen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Mustervorgänge aktivieren" enthalten und zum Empfang von Mustern berechtigt sein.

So prüfen Sie Mustersignaturen


- 1 Öffnen Sie auf der "Personen-Homepage" die gewünschte Person.
- 2 Führen Sie auf der Seite "Personendetails" im Abschnitt "Besuche" einen Drilldown zum Feld "Thema" durch, um den gewünschten Besuchsaktivitätsdatensatz zu öffnen.
- 3 Führen Sie auf der Seite "Besuchsdetails" im Abschnitt "Signatur" einen Drilldown zum Feld "Titel" durch, um den Mustersignaturdatensatz zu öffnen, den Sie anzeigen möchten.

HINWEIS: Sie können einen vorhandenen Signaturdatensatz nicht bearbeiten, und Sie können keinen neuen Signaturdatensatz erstellen.

- 4 Führen Sie auf der Seite "Signaturdetails" folgende Schritte durch:
 - Prüfen Sie die Details der Signatur.
 - Bearbeiten Sie den Signaturdatensatz, indem Sie eine Datei anhängen oder eine Datei aus dem Datensatz entfernen. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Feld "Anhang" in der folgenden Tabelle.
 - Rufen Sie jede Anhangdatei ab, die dem Signaturdatensatz zugeordnet wurde, und zeigen Sie sie an. Weitere Informationen hierzu finden Sie im Feld "Anhang" in der folgenden Tabelle.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder auf der Seite "Signaturdetails".

Feld	Beschreibung
------	--------------

Feld	Beschreibung
Signaturkopfzeile	<p>Im Feld "Signaturkopfzeile" werden die folgenden Informationen angezeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Person - Nachname. Der Nachname des Empfängers der Muster. ■ Person - Vorname. Der Vorname des Empfängers der Muster. ■ Signaturredatum. Das Datum, an dem die Muster abgegeben wurden, und das Datum, an dem die autorisierte Signatur erfasst wurde. ■ Adresse. Die Adresse des Empfängers der Muster. ■ Vorname Vertriebsmitarbeiter und Nachname Vertriebsmitarbeiter. Der Vor- und Nachname des Vertriebsmitarbeiters, der die Muster abgegeben hat.
Ausschlussklauseltext	<p>Im Feld "Ausschlussklauseltext" wird der Ausschlussklauseltext angezeigt, der den abgegebenen Mustern zugeordnet ist. Sie können den Ausschlussklauseltext weder öffnen noch bearbeiten.</p>
Signatursteuerung	<p>Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Signaturbild zu öffnen, das die folgenden Informationen anzeigt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System-ID für Mustersignatur. Die eindeutige Kennung, die der Mustersignatur zugeordnet ist. ■ Aktivitäts-ID. Die eindeutige Kennung des Besuchsaktivitätsdatensatzes, dem die Mustersignatur zugeordnet ist. ■ Besuchsdatum. Das Datum, an dem die Muster abgegeben wurden, und das Datum, an dem die autorisierte Signatur erfasst wurde. ■ Ausschlussklauseltext. Der Ausschlussklauseltext, der den abgegebenen Mustern zugeordnet ist. <p>HINWEIS: Damit Sie die beim Abgeben von Mustern erfasste Signatur öffnen und anzeigen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Signatur" enthalten. Wurde Ihnen diese Berechtigung nicht erteilt, ist die Schaltfläche "Signatursteuerung" deaktiviert.</p>
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p> <p></p> <p>Sie können eine Datei auch an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann. Informationen zum Anhängen von Dateien an</p>

Feld	Beschreibung
	Datensätze über das Anhangfeld und Informationen zu den Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 121).

Informationen zur Beziehung zwischen Mustertransaktionen und Musterbestand

In der folgenden Tabelle wird die Beziehung zwischen Mustertransaktionen, Transaktionstypen und der Auswirkung auf den Musterbestand für Vertriebsmitarbeiter angezeigt.

HINWEIS: "Ausgehende Übertragung" und "Bestandsanpassung" (verlorene und gefundene Muster) sind vom Benutzer generierte Transaktionen. Die Transaktionstypen "Auszahlung" und "Einzahlung" werden von Oracle CRM On Demand generiert.

Mustertransaktionsdatensatz	Beschreibung	Transaktionstyp	Musterbestandsauswirkung
Auszahlungstransaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster weiterleitet und abgibt. Oracle CRM On Demand generiert automatisch Auszahlungstransaktionen, wenn Vertriebsmitarbeiter während Vertriebsbesuchen Muster abgeben. Weitere Informationen finden Sie unter Anzeigen von Auszahlungstransaktionen (auf Seite 565).	Auszahlung	Mustertransaktionen "Auszahlung" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters hinzugefügt.
Empfangene Transaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster empfängt. Benutzer müssen den Empfang von Mustern bestätigen. Weitere Informationen finden Sie unter Empfang des Musterbestands bestätigen (auf Seite 548).	Einzahlung	Mustertransaktionen "Einzahlung" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters hinzugefügt.
Gesendete Transaktion	Transaktionen, bei denen der Vertriebsmitarbeiter Muster an einen anderen Benutzer überträgt oder unbenutzte Muster an die Zentrale zurücksendet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen einer Musterübertragung (auf Seite 559).	Ausgehende Übertragung (oder Zurücksendung)	Mustertransaktionen "Ausgehende Übertragung (oder Zurücksendung)" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen.
Anpassungstransaktion	Transaktionen, die vom Vertriebsmitarbeiter erstellt werden, um Abweichungen zwischen den Bestandszählungen von Mustern und Datensätzen in Oracle CRM On Demand abzugleichen. Weitere Informationen finden Sie unter Mustertransaktionen anpassen (siehe " Anpassen von Mustertransaktionen " auf Seite 562).	Bestandsanpassung	Mustertransaktionen "Bestandsanpassung" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters abgezogen bzw. ihm hinzugefügt. Beispiel: Mustertransaktionen "Bestandsanpassung" werden dem Musterbestand des Vertriebsmitarbeiters hinzugefügt, wenn der Anpassungsgrund "Verlorene Muster" ist.

Mustertransaktionsdatensatz	Beschreibung	Transaktionstyp	Musterbestands
			dem Musterbestand Vertriebsmitarbeiter diesem Fall wird de Transaktionspositio positive Zahl behar
Verlorene Transaktion	Transaktionen, die vom Vertriebsmitarbeiter erstellt werden, um verlorene Muster zu erfassen. Transaktionen zu verlorenen Mustern werden als Anpassungen weitergeleitet. Weitere Informationen finden Sie unter Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen (auf Seite 564).	Bestandsanpassung mit dem Grund "Verloren"	Mustertransaktionen "Bestandsanpassun Anpassungsgrund ' Musterbestand des abgezogen. In dies der Transaktionspo als negative Zahl b

Überwachen von Musteraktivitäten

Der Musteradministrator ist für den Musterbestand des Unternehmens verantwortlich und muss sicherstellen, dass dieser die gesetzlichen Bestimmungen und Verordnungen erfüllt.

Hinweis zu Beginn: Um Musteraktivitäten zu überwachen, muss Ihre Benutzerrolle über Administratorrechte verfügen und die folgenden Berechtigungen umfassen:

- Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren
- Musteranpassung aktivieren

Um Musteraktivitäten zu überwachen, klicken Sie im Abschnitt "Mustertransaktionsliste" auf der "Mustertransaktion-Homepage" auf die Liste, die Sie überwachen möchten. In der folgenden Tabelle wird der Zweck jeder Liste erläutert.

Mustertransaktionsliste	Filter
Auszahlungstransaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und abgegeben wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Muster prüfen, die abgegeben wurden.
Gesendete Transaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und übertragen wurden. Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle zurückgesendeten Muster oder zwischen Endbenutzern übertragene Lieferungen prüfen.
Empfangene Transaktionen	Zeigt alle Muster an, die weitergeleitet und empfangen wurden.

Mustertransaktionsliste	Filter
	Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator empfangene Lieferungen zwischen Endbenutzern prüfen.
Anpassungstransaktionen	<p>Zeigt alle Anpassungstransaktionen an, die weitergeleitet wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator alle Arten von Anpassungstransaktionen prüfen, die von Endbenutzern und Musteradministratoren weitergeleitet wurden, um Abweichungen zwischen physischen Zählungen und Datensätzen in Oracle CRM On Demand abzustimmen.</p>
Verlorene Transaktionen	<p>Zeigt alle verlorenen Muster an, die als Anpassungen weitergeleitet wurden.</p> <p>Durch die Überwachung dieser Liste kann der Musteradministrator die Muster prüfen, die verloren gegangen sind.</p>

Informationen zum Anzeigen oder Erstellen dieser Listen finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85) und [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91)

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu".

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Felder für Mustertransaktionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen, um eine Mustertransaktion hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustertransaktion mit dem Status "In Bearbeitung" zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Mustertransaktionen werden alle Felder für eine Mustertransaktion angezeigt.


TIPP: Sie können Mustertransaktionen auch auf der Listenseite für die Mustertransaktion und der Detailseite für die Mustertransaktion bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datentypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Transaktionsfelder. Je nach Typ der geöffneten Mustertransaktion ("Einzahlung", "Ausgehende Übertragung", "Bestandsanpassung", "Auszahlung", "Verlorene Muster") sind möglicherweise nicht alle Felder anwendbar.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Transaktion	
Name	Die eindeutige Kennung der Mustertransaktion (wird vom System generiert).
Datum	<p>Das Datum für die Mustertransaktion.</p> <p>Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer aktiven Bestandsperiode liegt, werden automatisch Werte in die Felder "Periode: Anfangsdatum" und "Periode: Enddatum" geladen. Wenn Sie ein Datum eingeben, das nicht in eine vorhandene Bestandsperiode fällt, oder ein Datum, das nach dem aktuellen Systemdatum liegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p> <p>Mustertransaktionen können nicht für abgestimmte Perioden erstellt werden. Wenn Sie ein Datum eingeben, das in einer abgestimmten oder inaktiven Periode liegt, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
Typ	<p>Eine Mustertransaktion kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ausgehende Übertragung ■ Bestandsanpassung ■ Verlorene Muster ■ Musteranforderung ■ Auszahlung ■ Einzahlung <p>"Auszahlung", "Bestandsanpassung", "Verlorene Muster" und "Musteranforderung" sind vom Benutzer generierte Transaktionen. Die Transaktionen "Auszahlung" und "Eingehende Übertragung" werden vom System generiert.</p> <p>HINWEIS: Sie dürfen die Reihenfolge der Typauswahlliste für die Feldeinrichtung der Beispieltransaktion nicht anpassen oder ändern, da sich dies möglicherweise auf die Funktionalität der überlappenden Auswahlliste auswirkt.</p>
Status	<p>Die Mustertransaktion kann einen der folgenden Status haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Bearbeitung ■ Weitergeleitet ■ Mit Abweichungen verarbeitet ■ Inland-Transport ■ Verarbeitet ■ Angepasst
Erwartetes Lieferdatum	Das Datum, an dem die Lieferung des Musters fällig ist.
Verfolgungsnr.	Eine eindeutige Nummer, mit der Sie und der Kunde die Lieferung des Musters verfolgen können.
Anzahl gesendeter	Die Anzahl der im Muster enthaltenen Pakete.

Feld	Beschreibung
Pakete	
Transfer zu	<p>Die Person, an die eine ausgehende Übertragungstransaktion protokolliert wird. Diese Person erhält das Muster und muss den Empfang des Musters bestätigen.</p> <p>Beim Erstellen einer ausgehenden Übertragungstransaktion ist dies ein erforderliches Feld.</p>
Transfer von	Die Person, die die Muster überträgt (d. h. die Person, die die ausgehende Übertragungstransaktion erstellt).
Bestandsperiode: Anfangsdatum	<p>Das Anfangsdatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer aktiven Bestandsperiode liegt.</p> <p>Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.</p>
Bestandsperiode: Enddatum	<p>Das Enddatum der Bestandsperiode, die der Mustertransaktion zugeordnet ist. Dieses Feld ist schreibgeschützt, und es wird nur dann automatisch ein Wert in das Feld geladen, wenn das Datum, das Sie in das Feld "Datum" eingeben, in einer inaktiven Bestandsperiode liegt.</p> <p>Die Bestandsperiode schränkt die Produkte und Musterchargennummern ein, die beim Hinzufügen von Positionen des Typs "Transaktionsposition" zur Auswahl stehen. Hiermit wird auch sichergestellt, dass für die angegebene Bestandsperiode nur gültige Produkte und Musterchargennummern gewählt werden können.</p>
Anpassungsgrund	<p>Der Grund für die Erstellung oder Anpassung der Mustertransaktion. Folgende Grundschlüssel sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verloren ■ Gefunden ■ Diebstahl ■ Menschliches Versagen ■ Anfangszähler ■ Anforderung
Kommentare	Der Benutzer kann in dieses Feld zusätzliche Informationen zur Mustertransaktion eingeben.

Feld	Beschreibung
Anhang	<p>Wenn dieses Feld auf der Seite angezeigt wird, können Sie eine Datei an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen. In dem Feld wird zunächst ein Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze angezeigt:</p>  <p>Sie können eine Datei auch an den Mustertransaktionsdatensatz anhängen, indem Sie auf das Büroklammersymbol auf der Bearbeitungsseite für Datensätze klicken und dann die hochzuladende Datei wählen.</p> <p>Nachdem die Datei hochgeladen und der Datensatz gespeichert wurde, werden auf der Detailseite des Datensatzes im Feld "Anhang" Name und Größe der Anhangdatei angezeigt. Auf der Bearbeitungsseite für Datensätze wird in dem Feld auch ein Büroklammersymbol und ein X-Symbol angezeigt, mit dem die Datei entfernt werden kann.</p> <p>Sie können nur eine Datei an jeden Mustertransaktionsdatensatz anhängen.</p> <p>Anweisungen zum Anhängen von Dateien an Datensätze über das Anhangfeld und Informationen über die Einschränkungen bei Dateigrößen und Dateitypen finden Sie unter Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder (auf Seite 121).</p>

Schlüsselinformationen Person

HINWEIS: Diese schreibgeschützten Informationen werden nur für Auszahlungstransaktionen geladen. Oracle CRM On Demand generiert automatisch Auszahlungstransaktionen, wenn Vertriebsmitarbeiter während eines Besuchs Muster abgeben oder auszahlen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567) und [Anzeigen von Auszahlungstransaktionen](#) (auf Seite 565).

Person	Der vollständige Name des Arztes oder Krankenhauskontakts, an den die Auszahlung vorgenommen wurde.
Person - Vorname	Der Vorname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Person - Nachname	Der Nachname der Person, an die die Auszahlung vorgenommen wurde.
Personentyp	Der Personentyp.
Firma Person	Die Firma, die dieser Person zugeordnet ist.
Person - E-Mail-Adresse	Die E-Mail-Adresse für diese Person.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Mustertransaktionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Mustertransaktionen](#) (auf Seite 555)
- [Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage](#) (auf Seite 555)

- [Verwalten von Mustertransaktionen](#) (auf Seite 558)

Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Seiten "Transaktionsposition", um Transaktionspositionen für Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Eine *Transaktionsposition* zeichnet die Details der Muster oder Werbeartikel auf, die einer Mustertransaktion zugeordnet sind. Für jede Mustertransaktion müssen eine oder mehrere Transaktionspositionen vorhanden sein. Mit diesen Berechnungen wird eine laufende Bestandszählung für den Vertriebsmitarbeiter berechnet. Mustertransaktionen werden im Abstimmungsprozess verwendet, um alle Muster und Werbeartikel zu berücksichtigen, die einem Vertriebsmitarbeiter zugewiesen wurden.

Verwalten von Transaktionspositionen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Ändern des Musters in einer Transaktionsposition](#) (auf Seite 588)
- [Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition](#) (auf Seite 589)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 565)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 588)
- [Felder für Transaktionspositionen](#) (auf Seite 590)
- [Produktfelder](#) (auf Seite 591)

Ändern des Musters in einer Transaktionsposition

588 Oracle CRM On Demand Online-Hilfe Version 20

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Um Muster in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie das Muster in einer Transaktionsposition

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.

HINWEIS: Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
- 3 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.
- 4 Klicken Sie im Feld "Muster" der Transaktionsposition auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite "Produktdetails" auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder nach Bedarf.

Weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder](#) (auf Seite 591).

Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um die Mustercharge in einer Transaktionsposition zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Um Musterchargen in einer Transaktionsposition ändern zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie die Mustercharge in einer Transaktionsposition

- 1 Führen Sie auf der Listenseite für die Mustertransaktion einen Drilldown zum Feld "Name" durch, um den gewünschten Transaktionsdatensatz zu öffnen.

HINWEIS: Der Transaktionsdatensatz, den Sie öffnen, muss den Status "In Bearbeitung" aufweisen. Transaktionen mit dem Status "Weitergeleitet" können nicht geändert werden.

- 2 Blättern Sie auf der Detailseite für die Mustertransaktion zu der Transaktionsposition, die Sie ändern möchten.
- 3 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf das Suchsymbol, um eine andere Mustercharge zu wählen, die bei Bedarf der Transaktionsposition zugeordnet werden soll.

HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d.h. Chargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden.

- 4 Klicken Sie im Feld "Chargennr." der Transaktionsposition auf den Namen der Mustercharge, klicken Sie auf der Seite für die Musterchargendetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie die Felder für die Mustercharge nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter [Musterchargenfelder](#) (siehe "Felder für Musterchargen" auf Seite 601)).

Felder für Transaktionspositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Transaktionspositionen, um eine Transaktionsposition hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Transaktionsposition zu aktualisieren.

TIPP: Sie können Transaktionspositionen auch auf der Detailseite für Transaktionspositionen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Transaktionspositionen.

Feld	Beschreibung
Zeilennummer	Eine eindeutige Nummer, die jeder Position manuell zugewiesen wird.
Muster	Der Name des Musters oder Werbeartikels.
Chargennr.	<p>Die eindeutige Nummer oder der eindeutige Name, die oder der dem Muster zu Verfolgungszwecken zugewiesen ist. Ein Muster kann anhand einer Chargennummer verfolgt werden. Dieses Feld ist optional.</p> <p>HINWEIS: Wenn Sie eine Transaktionsposition hinzufügen oder aktualisieren, klicken Sie auf das Suchsymbol, um eine Mustercharge zu wählen. Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden (d. h. Musterchargen, für die das Kontrollkästchen "Bestand nach Charge" aktiviert ist), können gewählt werden. Weitere Informationen zu Musterchargen finden Sie unter Musterchargen (auf Seite 598) und Felder für Musterchargen (auf Seite 601).</p>
Menge	<p>Die Menge des Musters. Dieses Feld ist erforderlich.</p> <p>HINWEIS: Wenn der Mengenwert kleiner ist als die ursprüngliche Menge des von der Zentrale übertragenen Musterbestands, verwenden Sie ein Minuszeichen vor dem numerischen Wert. Dieses Feld ist wichtig, um Anpassungen wie Verlust, Diebstahl oder menschliches Versagen zu dokumentieren.</p>

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Transaktionspositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Transaktionspositionen](#) (auf Seite 588)

- [Verwalten von Transaktionspositionen](#) (auf Seite 588)
- [Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion](#) (auf Seite 565)

Produktfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um die Produktliste Ihres Unternehmens zu definieren und zu verwalten. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt. Informationen zum Einrichten von Produkten für Ihr Unternehmen finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten.

TIPP: Sie können Produkte auch auf der Detailseite für Produkte bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Produktfelder.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Produkt	
Produktname	Der Name des Produkts.
Produktkategorie	<p>Die vom Produktadministrator des Unternehmens definierte Produktkategorie. Die Produktkategorie kann z.B. wie folgt lauten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Abgegebene Muster ■ Abgegebene Werbeartikel <p>HINWEIS: Ändern Sie die Seed-Daten für die Produktkategorie nicht. In Oracle CRM On Demand wurden einige Filter für "Abgegebene Muster" und "Abgegebene Werbeartikel" erstellt. Sie können neue Produktkategorien hinzufügen, die auf Ihren Kundenanforderungen basieren.</p>
Lösung	<p>Die Produktbilddatei, die diesem Produkt zugeordnet ist. Mit der Bilddatei wird das Produkt während eines Vertriebsbesuchs erläutert.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld ist in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar und steht für Ihre Konfiguration möglicherweise nicht zur Verfügung. Wenn Sie dieses Feld benötigen und es nicht verfügbar ist, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.</p>
Teilenummer	Die Teilenummer des Herstellers, die dem Produkt zugeordnet ist. Das Unternehmen gibt die Teilenummer an.
Bestellbar	<p>Ein Kontrollkästchen, das angibt, wie das Musterprodukt bestellt werden kann:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, kann das Musterprodukt vom Vertriebsmitarbeiter bestellt und vom Unternehmen an den Arzt, die Klinik

Feld	Beschreibung
	<p>oder das Krankenhaus geliefert werden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, kann das Muster nur erhalten werden, wenn der Vertriebsmitarbeiter eine Musterabgabe durchführt.
Typ	<p>Ein Produkt kann einen der folgenden Typen haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. Ein physisches Element, das vom Kunden hergestellt wird. ■ Service. Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden einen Service bereitstellt, wie z.B. Beratungszeit. ■ Schulung. Ein Mehrwertereignis, das dem Kunden Weiterbildung bereitstellt, wie z.B. Übungen, Handbücher, praktische Schulungen, Vorträge usw.
Status	<p>Das Unternehmen definiert den Produktstatus. Folgende Werte sind möglich:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Verfügbar. Das Produkt ist für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar. ■ Aktiv. Für dieses Produkt liegen aktive Musterübertragungen und -abgaben vor. ■ Ausstehend. Dieses Produkt ist noch nicht abgabebereit, befindet sich aber im Prozess, zur Verfügung gestellt zu werden. ■ Paket. Eine Gruppe von Produkten oder Services, die voneinander abhängen, wurde zu einem Paket zusammengefasst. ■ Prototyp. Das Produkt ist nicht für die allgemeine Verfügbarkeit bereit, ein Beispiel des Produkts kann jedoch untersucht werden. ■ Beendet. Das Produkt ist nicht mehr für Musterübertragungen und Musterabgaben verfügbar und wird auch in Zukunft nicht verfügbar sein. ■ Geschlossen. Entspricht dem Status "Beendet" mit dem Unterschied, dass das Produkt verfügbar ist, bis keine Produkte mehr für die Übertragung oder Abgabe vorhanden sind.
Zusätzliche Informationen	
Beschreibung	Eine Beschreibung des Produktmusters.

Zuordnungen

Verwenden Sie die Seiten "Zuordnung", um Zuordnungen für ein Muster zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Der Musteradministrator eines Pharmaunternehmens legt einen Zuordnungsdatensatz fest. Dieser Zuordnungsdatensatz bestimmt den Zeitraum, in dem dem Vertriebsmitarbeiter Musterprodukte ausgehändigt

werden, um diese an Kliniken, Krankenhäuser oder Ärzte zu verteilen. Zusätzlich wird mit den Zuordnungsinformationen Folgendes festgelegt:

- Die Anzahl der Muster eines bestimmten Produkts, die zu einem bestimmten Zeitpunkt abgegeben werden darf
- Die maximale Anzahl der Muster, die ein Vertriebsmitarbeiter an einem bestimmten Ort verteilen darf

Diese Funktion ermöglicht dem Musteradministrator, diese Parameter auf der Produktebene einzurichten und diese Informationen an alle Vertriebsmitarbeiter zu senden. Mit Zuordnungen können Sie den Zuordnungszeitraum festlegen, Muster innerhalb dieses Zuordnungszeitraums zuordnen, die Liste der für jeden Zuordnungszeitraum verfügbaren Muster anzeigen und die maximale Anzahl von Parametern für die Verteilung dieses Musters während dieses Zuordnungszeitraums einrichten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Zuordnungsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Zuordnung" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage

Die Zuordnung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Zuordnungen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Zuordnung-Homepage bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Zuordnungen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Zuordnung

Der Musteradministrator erstellt eine neue Zuordnung, indem er im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 596).

Arbeiten mit Zuordnungslisten

Im Abschnitt mit den Zuordnungslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Zuordnungen beschrieben.

Zuordnungsliste	Filter
Alle Zuordnungen	Alle Zuordnungen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche ist.

Zuordnungsliste	Filter
Zuletzt geänderte Zuordnungen	Alle Zuordnungen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Zuordnungen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Zuordnungen" werden die Zuordnungen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Zuordnung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Zuordnung-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Zuordnungen
- Zuletzt geänderte Zuordnungen
- Meine zuletzt erstellten Zuordnungen
- Meine zuletzt geänderten Zuordnungen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Zuordnung-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der Zuordnung-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Zuordnung-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Zuordnung-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 592)
- [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 596)

- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 595)

Verwalten von Zuordnungen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Endbenutzern Muster zuordnen](#) (auf Seite 595)
- [Ändern des Musters in einer Zuordnung](#) (auf Seite 596)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 592)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage](#) (auf Seite 593)
- [Zuordnungsfelder](#) (auf Seite 596)

Endbenutzern Muster zuordnen

Verwenden Sie die Seite mit den Zuordnungsdetails, um einem Endbenutzer Muster zuzuordnen.

Zum Hinzufügen mehrerer Zuordnungsdatensätze empfiehlt es sich, dass der Musteradministrator eine Importdatei (für die Zuordnung von Endbenutzern zu Produktzuordnungen) erstellt und die Daten dann in Oracle CRM On Demand lädt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie Endbenutzern Muster zuordnen können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ordnen Sie einem Endbenutzer Muster zu

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den gewünschten Zuordnungsdatensatz zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails auf das Suchsymbol neben dem Feld "Verantwortlicher", und wählen Sie den Endbenutzer. Klicken Sie auf "Speichern".

Ändern des Musters in einer Zuordnung

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Produkte, um das Muster in einer Zuordnung zu ändern. Auf der Bearbeitungsseite für Produkte werden alle Felder für ein Produkt angezeigt.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie das Muster in einer Zuordnung ändern können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So ändern Sie das Muster in einer Zuordnung

- 1 Führen Sie auf der Seite "Zuordnungsliste" einen Drilldown zum Feld "Zuordnungstyp" durch, um den Zuordnungsdatensatz zu öffnen, den Sie ändern möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf das Suchsymbol, um ein anderes Muster zu wählen, das gegebenenfalls dem Zuordnungsdatensatz zugeordnet werden soll.
- 3 Klicken Sie auf der Seite mit den Zuordnungsdetails im Feld "Muster" auf den Namen des Musters, klicken Sie auf der Seite mit den Produktdetails auf "Bearbeiten", und ändern Sie dann die Felder nach Bedarf (weitere Informationen finden Sie unter [Produktfelder](#) (auf Seite 591).

Zuordnungsfelder

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Zuordnungen, um eine Zuordnung hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Zuordnung zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Zuordnungen werden alle Felder für eine Zuordnung angezeigt.

TIPP: Sie können Zuordnungen auch auf der Seite "Zuordnungsliste" und der Seite mit den Zuordnungsdetails bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen der Felder für Zuordnungen.

Feld	Beschreibung
Zuteilungstyp	Der Zuordnungsname wird vom Musteradministrator festgelegt. Er muss eindeutig sein. Beispiele sind u.a.:

Feld	Beschreibung
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Musterzuteilung ■ Werbemittelzuteilung
Aktiv	<p>Die Zuordnung kann einen der folgenden Status aufweisen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Gibt an, dass das Enddatum für die Zuordnungsperiode noch nicht eingetreten ist. ■ Inaktiv. Gibt an, dass die Zuordnungsperiode abgeschlossen ist und das Enddatum erreicht wurde.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Zuordnungsdatensatzes. Dies ist die Person, der der Musteradministrator die Zuordnung zuweist.
Muster	<p>Das Produktmuster, das dieser Zuordnung zugeordnet ist.</p> <p>HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Zuordnungsdatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.</p>
Max. Menge	<p>Die maximale Menge eines Produkts, die bei einem Besuch abgegeben werden darf.</p> <p>HINWEIS: Bei der Abgabe von Mustern oder Werbeartikeln wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn Sie sich dem Wert "Max. Menge" annähern oder diesen überschreiten.</p>
Zuteilungsmenge	Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuordnungsperiode abgegeben werden darf.
Max. Menge pro Kunde	<p>Die maximale Menge eines Produkts, die in der Zuordnungsperiode an eine Person abgegeben werden darf.</p> <p>HINWEIS: Bei der Abgabe von Mustern oder Werbeartikeln an eine Person wird eine Warnmeldung angezeigt, wenn vom Wert "Max. Menge pro Kunde" weniger als 10% übrig bleiben.</p>
Startdatum	Das Anfangsdatum für diese Zuordnung.
Enddatum	Das Enddatum für diese Zuordnung.
Musterabgabe stoppen	<p>Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Bereitstellung von Mustern fortgesetzt werden soll:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, dürfen keine Musterabgaben mehr erfolgen. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, sind Musterabgaben zulässig.
Sortieren nach	Mit diesem Feld können Vertriebsmitarbeiter ihre Zuordnungen in einer bestimmten Reihenfolge anzeigen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Zuordnungen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Zuordnungen](#) (auf Seite 592)
- [Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage](#) (auf Seite 593)
- [Verwalten von Zuordnungen](#) (auf Seite 595)

Musterchargen

Verwenden Sie die Seiten "Mustercharge", um Musterchargen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

Einem Produkt wird während der Herstellung eine Chargennummer zugewiesen. Unternehmen verwenden diese Chargennummer, um Produkte zu verfolgen. Die Verfolgung ist wichtig, wenn ein bestimmtes Produkt zurückgerufen werden muss oder wenn während der Produktion ein Mangel gefunden wird. Für viele Unternehmen ist es wichtig, zu wissen, wo sich alle seine Produkte befinden. Oracle CRM On Demand bietet die Möglichkeit, die abgegebenen Muster anhand von Chargennummern zu verfolgen. Der Musteradministrator eines Unternehmens entscheidet, ob Chargennummern verwendet werden sollen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn Ihre Zuständigkeit nicht die Verfolgung von Musterchargeninformationen umfasst, ist die Registerkarte "Mustercharge" unter Umständen aus Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage

Die "Mustercharge-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterchargen. Auf dieser Seite werden Informationen angezeigt, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Mustercharge-Homepage" bearbeiten. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Damit Sie mit Musterchargen arbeiten können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Mustercharge

Sie können eine neue Mustercharge erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Musterchargen" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 601).

Arbeiten mit Musterchargenlisten

Im Abschnitt mit den Musterchargenlisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der Datensätze einschränken können, mit denen gleichzeitig gearbeitet wird. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können

zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterchargen beschrieben.

Musterchargenliste	Filter
Alle Musterchargen	<p>Alle Musterchargen, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer der Verantwortliche für die Mustercharge ist.</p> <p>HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste "Alle Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter Felder für Musterchargen (auf Seite 601)).</p>
Zuletzt geänderte Musterchargen	<p>Alle Musterchargen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", nach Bearbeitungsdatum sortiert.</p> <p>HINWEIS: Nur Musterchargen, die im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt werden, werden in der Liste "Zuletzt geänderte Musterchargen" angezeigt (weitere Informationen finden Sie unter Felder für Musterchargen (auf Seite 601)).</p>

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Musterchargen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterchargen" werden die zuletzt geänderten Musterchargen angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Mustercharge-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Mustercharge-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterchargen
- Zuletzt geänderte Musterchargen
- Meine zuletzt erstellten Musterchargen
- Meine zuletzt geänderten Musterchargen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der "Mustercharge-Homepage" verfügbar machen).

So fügen Sie der "Mustercharge-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Mustercharge-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Verwenden Sie auf der Seite "Mustercharge-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 598)
- [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 601)
- [Verwalten von Musterchargen](#) (auf Seite 600)

Verwalten von Musterchargen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 598)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage](#) (auf Seite 598)
- [Felder für Musterchargen](#) (auf Seite 601)

Felder für Musterchargen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Musterchargen, um eine Mustercharge hinzuzufügen oder Details für eine vorhandene Mustercharge zu aktualisieren. Auf der Bearbeitungsseite für Musterchargen werden alle Felder für eine Mustercharge angezeigt.

TIPP: Sie können Musterchargen auch auf der Seite mit der Musterchargenliste und der Seite mit den Musterchargen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen der Felder für Musterchargen.

Feld	Beschreibung
Chargennummer	Die angegebene Chargennummer für das Produkt.
Muster	Der Name des Musterprodukts. HINWEIS: Beim Erstellen eines neuen Musterchargendatensatzes können nur Produkte, die als Muster (d. h. Produkte des Kategorietyps "Abgegebene Muster") kategorisiert sind, in dieses Feld eingegeben werden.
Startdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge verfügbar wurde.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Mustercharge abläuft.
Tage vor Ablaufdatum	Die Anzahl der Tage vor dem Ablaufdatum, für das der Musteradministrator die Beendigung der Musterabgabe festgelegt hat. Dieser numerische Wert wird in der Berechnung des Stichtags verwendet.
Stichtag	Das berechnete Datum, an dem die Mustercharge nicht mehr für die Abgabe gültig ist. Dieses Datum wird von Oracle CRM On Demand berechnet, indem die Anzahl der Tage vor Ablaufdatum vom Ablaufdatum subtrahiert wird.
Status	Dies ist ein schreibgeschütztes Feld, das angibt, ob das Muster ausgeführt werden kann. Die folgenden Werte sind möglich: <ul style="list-style-type: none"> ■ Gut. Gibt an, dass das aktuelle Datum vor dem Stichtag liegt. ■ Abgelaufen. Gibt an, dass das aktuelle Datum nach dem Stichtag liegt. ■ Kurzfristig. Gibt an, dass das aktuelle Datum zwischen dem Ablaufdatum und dem Stichtag liegt.
Bestand nach Charge	Ein Kontrollkästchen, das angibt, ob die Mustercharge im Bestand anhand der Chargennummer verfolgt wird. Der Unternehmensadministrator definiert dieses Feld. <ul style="list-style-type: none"> ■ Ist das Kontrollkästchen aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand

Feld	Beschreibung
	anhand der Chargennummer verfolgt. ■ Ist das Kontrollkästchen nicht aktiviert, wird diese Mustercharge im Bestand nicht anhand der Chargennummer verfolgt.
Muster: Teilernr.	Die Nummer des Musterprodukts.
Beschreibung	Eine allgemeine Beschreibung der Mustercharge.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterchargen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterchargen](#) (auf Seite 598)
- [Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage](#) (auf Seite 598)
- [Verwalten von Musterchargen](#) (auf Seite 600)

Musterausschlussklausel

Verwenden Sie die Seiten "Musterausschlussklausel", um Ausschlussklauseln für ein Unternehmen zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Wenn ein Vertriebsmitarbeiter eine Signatur für ein abgegebenes Muster erfasst, wird dem Arzt die Ausschlussklausel des Unternehmens zur Ansicht vorgelegt.

Eine *Musterausschlussklausel* ist der Text, der angezeigt wird, um die Verantwortung für bestimmte Nebenwirkungen abzulehnen und die Haftungsrisiken für ein Produktmuster, das an einen Arzt oder an andere Fachleute im Gesundheitswesen abgegeben wurde, zu verringern. Der Wortlaut des Textes in jeder Ausschlussklausel ist sorgfältig formuliert und von den leitenden Angestellten der Rechts- und der Marketingabteilung oder der Muster-Compliance-Abteilung des Pharmaunternehmens oder von beiden Abteilungen genehmigt. In Oracle CRM On Demand ist der Text für ein Unternehmen jederzeit für nur eine Ausschlussklausel aktiv.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Ausschlussklauselinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Musterausschlussklausel" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage

Die Musterausschlussklausel-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Musterausschlussklauseln. Diese Seite zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn: Zum Arbeiten mit Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

Erstellen einer Musterausschlussklausel

Sie können eine Musterausschlussklausel erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" auf "Neu" klicken. Alle Musterausschlussklauseln haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und "Felder für Musterausschlussklausel".

Arbeiten mit Musterausschlussklausel-Listen

Der Abschnitt mit der Musterausschlussklausel-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Musterausschlussklauseln beschrieben.

Musterausschlussklausel-Liste	Filter
Alle Musterausschlussklauseln	Alle Musterausschlussklauseln, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Musterausschlussklausel verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln	Alle zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Musterausschlussklauseln

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln" werden die Musterausschlussklauseln angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Musterausschlussklausel-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Musterausschlussklauseln
- Zuletzt geänderte Musterausschlussklauseln

- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Musterausschlussklausel-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie der Musterausschlussklausel-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Musterausschlussklausel-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 602)
- [Felder für Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 605)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln](#) (auf Seite 604)

Verwalten von Musterausschlussklauseln

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zum Verwalten von Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aktivieren einer Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 605)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 602)

- [Felder für Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 605)
- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage](#) (auf Seite 602)

Aktivieren einer Musterausschlussklausel

Musterausschlussklausel-Datensätze erhalten bei ihrer Erstellung automatisch den Status "Inaktiv". Wenn der gesamte Text in einem Musterausschlussklausel-Datensatz definiert und von den zuständigen Abteilungen Ihres Unternehmens genehmigt wurde, können Sie den Musterausschlussklausel-Datensatz aktivieren.

Für Musterausschlussklauseln gelten folgende Einschränkungen:

- Es kann jeweils nur ein Musterausschlussklausel-Datensatz aktiv sein.
- Abgelaufene oder derzeit aktive Musterausschlussklauseln können nicht geändert werden.
- Vertriebsmitarbeiter, Ärzte und sonstige Mitarbeiter im Gesundheitswesen können die derzeit aktive Musterausschlussklausel während der Signaturerfassung anzeigen.

Hinweis zu Beginn: Zum Aktivieren von Musterausschlussklauseln muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Grundlegende Beispielvorgänge aktivieren" enthalten.

So aktivieren Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel-Liste" auf "Bearbeiten", um den gewünschten Musterausschlussklausel-Datensatz zu öffnen. Wählen Sie einen Musterausschlussklausel-Datensatz mit dem Status "Inaktiv".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten" auf "Aktivieren", um den Musterausschlussklausel-Datensatz zu aktivieren.

Dieser Schritt bewirkt Folgendes:

- Das Startdatum der neu aktivierten Musterausschlussklausel und das Enddatum der zuvor aktiven Musterausschlussklausel (sofern vorhanden) wird festgelegt.
- Der Status der Änderungen, die an der zuvor aktiven Musterausschlussklausel vorgenommenen wurden, ändert sich in "Abgelaufen".

HINWEIS: Wenn Sie einen aktiven oder abgelaufenen Musterausschlussklausel-Datensatz öffnen, ist die Schaltfläche "Aktivieren" deaktiviert.

Felder für Musterausschlussklausel

Verwenden Sie die Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten", um eine Musterausschlussklausel zu erstellen oder Details zu einer vorhandenen Musterausschlussklausel zu aktualisieren. Auf der Seite "Musterausschlussklausel bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Musterausschlussklausel angezeigt.

TIPP: Sie können Musterausschlussklauseln auch auf den Seiten "Musterausschlussklausel-Liste" und "Musterausschlussklausel-Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Musterausschlussklausel-Feldern.

Feld	Beschreibung
Ausschlussklausel - Schlüsselinformationen	
Ausschlussklauseltext	Der Ausschlussklauseltext, den Sie einfügen möchten.
Status	<p>Der Status des Ausschlussklauseltexts. Er kann einen der folgenden Werte annehmen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inaktiv. Alle Musterausschlussklausel-Datensätze haben bei der Erstellung den Status "Inaktiv". ■ Aktiv. Wenn eine Musterausschlussklausel aktiviert wird, ändert sich ihr Status in "Aktiv". Es kann nur jeweils ein Musterausschlussklausel-Datensatz aktiv sein. ■ Abgelaufen. Wenn ein neuer Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt und aktiviert wird, ändert sich der Status des zuvor aktiven Musterausschlussklausel-Datensatzes in "Abgelaufen".
Startdatum	<p>Das Datum, an dem die Ausschlussklausel aktiviert wird.</p> <p>Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Erst nach dessen Aktivierung füllt Oracle CRM On Demand das Feld mit dem aktuellen Datum.</p>
Enddatum	<p>Das Datum, an dem die Ausschlussklausel abläuft.</p> <p>Dieses Feld bleibt leer, wenn ein Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt wird. Erst nach der Aktivierung eines neuen Musterausschlussklausel-Datensatzes füllt Oracle CRM On Demand das Feld mit dem aktuellen Datum.</p>
Beschreibung	
Kommentare	Allgemeine Kommentare, die der Ausschlussklausel zugeordnet sind. Sie können nur inaktiven Musterausschlussklauseln Kommentare hinzufügen.
Informationen aufzeichnen	
Erstellt	Der Benutzer, der den Musterausschlussklausel-Datensatz erstellt hat.
Geändert	Der Benutzer, der den Musterausschlussklausel-Datensatz geändert hat.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Musterausschlussklauseln finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Musterausschlussklausel](#) (auf Seite 602)

- [Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage](#) (auf Seite 602)
- [Verwalten von Musterausschlussklauseln](#) (auf Seite 604)

Übermittlung personalisierter Inhalte

In diesem Abschnitt werden die in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbaren Funktionen für die Übermittlung personalisierter Inhalte vorgestellt.

Info zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist die eDetailing-Lösung für Präsentationen von Oracle im Rahmen des Closed-Loop-Marketings. Diese Funktion ermöglicht Vertriebs- und Marketingorganisationen das Verwalten von digitalen Inhalten, das Erstellen von Nachrichtenplänen und das Verteilen dieser Nachrichtenpläne an die Verkäufer im Außendienst. Vertriebsorganisationen können anschließend die auf den Kunden zugeschnittenen Präsentationen abhalten, während sie automatisch die Kundenantwortmetriken erfassen, die zur Closed-Loop-Analyse an die Marketingorganisation zurückgehen. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ist für das Abhalten von Präsentationen und das Erfassen von Kundenantwortmetriken erforderlich.

Szenario zum Verwenden der Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Die Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte ermöglicht Benutzern Folgendes:

- Digitale Inhalte verwalten
- Nachrichtenpläne verwalten
- Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Die vorgesehenen Benutzer der Oracle CRM On Demand-Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte sind Produktmanager, Vertriebsmanager und andere, die Infomaterial für die Verkäufer im Außendienst erstellen.

Das folgende Szenario bietet eine Übersicht darüber, wie die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte verwendet werden soll:

1 Digitale Inhalte verwalten

Digitale Inhalte (Grafikdateien) werden zunächst an einen Lösungsdatensatz angehängt. Die Funktion zur Übermittlung personalisierter Inhalte unterstützt eine Vielzahl von Grafikformaten. Das gängigste Format ist die SWF-Datei, die Rich Media-Präsentationen ermöglicht. Außerdem wird eine entsprechende Miniaturbilddatei (normalerweise eine PNG-, GIF- oder JPG-Datei) an denselben Lösungsdatensatz angehängt, um eine kompakte grafische Präsentation der größeren Mediendatei bereitzustellen. Der Lösungsdatensatz enthält Felder für Metadaten zur angehängten Datei, z.B. das Ablaufdatum, und ob eine Marketinggenehmigung oder eine rechtliche Genehmigung erteilt wurde.

Informationen zum Einrichten von Lösungsdatensätzen finden Sie unter [Lösungen](#) (auf Seite 351).

2 Nachrichtenpläne verwalten

Nachdem Benutzer Grafikdateien an Lösungsdatensätze angehängt haben, erstellen sie Nachrichtenpläne, die aus einer Reihe von Mediendateien bestehen, die zur Übermittlung einer Verkaufsnachricht definiert wurden. Benutzer legen eine Reihe von Nachrichtenplanpositionen fest, die zusammen einen Nachrichtenplan bilden. Jede Nachrichtenplanposition entspricht einem Lösungsdatensatz und dessen zugeordneten digitalen Inhalten. Sie beinhaltet außerdem zugehörige Mediendateien, die ein Präsentator verwenden kann, um zu einem bestimmten Thema ausführlichere Informationen zu liefern. Ein Lösungsdatensatz besteht aus einer digitalen Mediendatei, die für mehrere Nachrichtenpläne verwendet werden kann. Eine Nachrichtenplanposition stellt jedoch eine eindeutige Instanz für eine bestimmte Lösungsmediendatei dar, mit speziellen Metadaten für die Verwendung einer Mediendatei für einen bestimmten Nachrichtenplan.

Informationen zum Einrichten von Nachrichtenplänen und den zugeordneten Datensätzen finden Sie unter [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 608), [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 615) und [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 620).

3 Kundenantworten in Nachrichtenplänen speichern

Nachrichtenpläne werden an eine Anwendung außerhalb von Oracle CRM On Demand übermittelt. Oracle CRM On Demand erhält ein Teilnehmer-Feedback von der externen Anwendung und speichert diese Informationen. Diese Art von Feedback wird in verschiedenen Zeitabständen im Rahmen der Übermittlung des Nachrichtenplans gespeichert und kann auch vordefinierten Antworten zugeordnet werden.

Informationen zum Einrichten von Antworten auf Nachrichten finden Sie unter [Anpassen von Nachrichtenantworten](#) (siehe "[Anpassen von Antworten auf Nachrichten](#)" auf Seite 162).

Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenpläne, um Nachrichtenpläne zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Nachrichtenpläne sind Präsentationen, die mit PCs oder Tablets gehalten werden. Vertriebsmitarbeiter verwenden Nachrichtenpläne, um Produkte zu beschreiben und die Reaktionen von Kunden nachzuverfolgen. Auf den Seiten für Nachrichtenpläne werden die verschiedenen Attribute eines Nachrichtenplans erfasst, z. B. das Produkt, das der Nachrichtenplan abdeckt, das Ablaufdatum des Nachrichtenplans und andere Parameter.

Nachrichtenpläne werden von Marken-, Produkt- und Vertriebsmanagern erstellt. Die Pläne weisen eine bestimmte Inhaltsfolge auf, sodass die von den Vertriebsmitarbeitern gehaltenen Präsentationen den rechtlichen Vorschriften und den Marketingrichtlinien des Unternehmens entsprechen.

Ein Nachrichtenplan kann mehrere Nachrichtenplanpositionen in einer bestimmten Abfolge enthalten, analog zu einer herkömmlichen Präsentation, die aus mehreren Folien besteht. Ein Nachrichtenplan kann auch eine Folie sein, die eine bestimmte Botschaft übermittelt. Beim Erstellen einer Aktivität können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen, z.B. einen Besuch, eine Aufgabe oder einen Termin, um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (auf Seite 612).

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit die Verwaltung von Nachrichtenplaninformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Nachrichtenplan" möglicherweise aus Ihrem Setup ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage

Die Nachrichtenplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplandatensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplan-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen eines Nachrichtenplans

Sie können einen neuen Nachrichtenplan erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 613).

Arbeiten mit Nachrichtenplanlisten

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanliste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenpläne beschrieben.

Nachrichtenplanliste	Filter
Alle Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne	Alle Nachrichtenpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Nachrichtenplänen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne" werden die Nachrichtenpläne angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplan-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Nachrichtenpläne
- Zuletzt geänderte Nachrichtenpläne
- Meine zuletzt erstellten Nachrichtenpläne
- Meine zuletzt geänderten Nachrichtenpläne
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplan-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplan-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplan-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplan-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Nachrichtenplänen

Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Verwaltung von Nachrichtenplänen finden Sie unter:

- [Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan](#) (auf Seite 611)
- [Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 611)
- [Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten](#) (auf Seite 612)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Die Funktion der Nachrichtenpläne ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 608)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage](#) (auf Seite 609)
- [Felder für Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 613)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenpläne arbeiten können.

Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan

Mit den folgenden Schritten können Sie Bücher zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachdem Sie einem Nachrichtenplan ein Buch hinzugefügt haben, können Sie es ändern oder entfernen. Dieser Schritt setzt voraus, dass das Buch auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" als zugeordnete Position angezeigt ist. Weitere Information zum Anzeigen von zugeordneten Positionen finden Sie unter Anpassen von Layouts von zugeordneten Positionen.

So fügen Sie ein Buch zu einem Nachrichtenplan hinzu

- 1 Öffnen Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Liste" den gewünschten Nachrichtenplan.
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Nachrichtenpläne – Details" im Abschnitt "Bücher" auf "Hinzufügen".
- 3 Wählen Sie in der Buchauswahl das Buch, das Sie zum Nachrichtenplan hinzufügen möchten, und klicken Sie "OK".

Weitere Informationen zu Büchern finden Sie unter Buchverwaltung.

Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen

Sie können eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzufügen. Nachrichtenplanpositionen enthalten Informationen zu den einzelnen Bestandteilen eines Nachrichtenplans. Weitere Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 615).

HINWEIS: Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für

zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

So fügen Sie eine Nachrichtenplanposition zu einem Nachrichtenplan hinzu

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplandetails mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Nachrichtenplanposition", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 618) beschreiben aus. Speichern Sie anschließend den Datensatz.

Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten

Während der Aktivitätserstellung können Vertriebsmitarbeiter Informationen über die Firma, die Person oder das Produkt aufzeichnen, die bzw. das der Aktivität zugeordnet ist. Außerdem können Vertriebsmitarbeiter die empfohlenen Nachrichtenpläne für die Aktivität überprüfen (Besuch, Aufgabe oder Termin), um festzustellen, ob Empfehlungen vorliegen. Nachrichtenplanempfehlungen basieren folgendermaßen auf den Segmentübereinstimmungen und Zielsetzungszuordnungen zwischen dem Nachrichtenplan und dem Besuch, der Aufgabe oder dem Termin:

- Wenn das primäre oder sekundäre Segment eines Nachrichtenplans mit dem für die Aktivität angegebenen Segment übereinstimmt, wird ein ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn die primäre oder sekundäre Zielsetzung eines Nachrichtenplans mit der für die Aktivität angegebenen Zielsetzung übereinstimmt, wird ein halb ausgefüllter goldener Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.
- Wenn zwischen Nachrichtenplan und Aktivität keine Übereinstimmungen für Segmente oder Zielsetzungen vorhanden sind, wird ein leerer weißer Stern in das Feld "Empfehlung" im Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne" auf der Seite "Besuchsdetails" geladen.

Weitere Informationen zu Besuchen finden Sie unter [Verfolgen von Besuchen \(Vertriebsbesuchen\) bei Kunden](#) (auf Seite 153) und [Abgeben von Mustern während eines Besuchs](#) (auf Seite 567). Weitere Informationen zu Aktivitäten finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143).

Verwenden Sie das folgende Verfahren, um die empfohlenen Nachrichtenpläne für Aktivitäten zu überprüfen.

So überprüfen Sie empfohlene Nachrichtenpläne für Aktivitäten

- 1 Wählen Sie die Aktivität für den Besuch.
Weitere Informationen zur Auswahl von Aktivitäten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Detailseite ("Besuchsdetails", "Aufgabendetails" oder "Terminetails") für die Aktivität mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Besuche", und öffnen Sie den Besuch, den Sie überprüfen möchten.
- 3 Blättern Sie auf der Seite "Besuchsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Verfügbare Nachrichtenpläne", und überprüfen Sie die Liste der Nachrichtenpläne wie folgt:

- Ein ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Segmentübereinstimmung zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität an.
- Ein halb ausgefüllter goldener Stern im Feld "Empfehlung" gibt eine Übereinstimmung von Zielsetzungen zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität an.
- Ein leerer weißer Stern im Feld "Empfehlung" gibt an, dass keine Übereinstimmung (von Segmenten oder Zielsetzungen) zwischen dem Nachrichtenplan und der Aktivität besteht.

- 4 Klicken Sie auf den Link mit dem Nachrichtenplannamen, und überprüfen Sie den Nachrichtenplan.

Felder für Nachrichtenpläne

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplan bearbeiten", um einen Nachrichtenplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Nachrichtenplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Nachrichtenplan angezeigt.

TIPP: Sie können Nachrichtenpläne auch auf der Seite "Nachrichtenpläne - Liste" und auf der Seite "Nachrichtenpläne - Details" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Nachrichtenplanfeldern.

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplan - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name des Nachrichtenplans. (Erforderlich.)
Typ	Die Kategorie des Nachrichtenplans. Zu den vordefinierten Typen gehören "Produkteinführung" und "Zielgerichtete Nachricht". Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Typ zu wählen. (Erforderlich.)
Produkt	Das diesem Nachrichtenplan zugeordnete Produkt. Verwenden Sie das Suchsymbol, um ein Produkt zu wählen. (Erforderlich.)
Code	Ein Freitextfeld zur Klassifizierung eines Nachrichtenplans nach Absicht, Indikationsgebiet und sonstigen organisatorisch festgelegten Kriterien.
Status	Der aktuelle Status des Nachrichtenplans. Mögliche Statusangaben: "Genehmigt", "In Bearbeitung", "Zurückgewiesen", "Freigegeben" oder "Vorgelegt". Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Status zu wählen. (Erforderlich.)
Prüfen	Gibt an, ob jede einzelne Position des Nachrichtenplans auf ordnungsgemäße Anzeige überprüft wurde und den Status "Erfolgreich" aufweist. Wenn alle einzelnen Nachrichtenplanpositionen den Überprüfungsstatus "Erfolgreich" aufweisen, erhält das Feld "Überprüfen" den Wert "Erfolgreich". Andernfalls wird der Wert auf "Fehler" gesetzt.

Feld	Beschreibung
	Dieses Feld wird automatisch durch Oracle CRM On Demand ausgefüllt.
Segment	Das Marktsegment, d.h. die Kundengruppe, die das Ziel des Nachrichtenplans ist.
HINWEIS: Die Felder "Primäre Zielsetzung für Ziel", "Primäres Segment", "Sekundäre Zielsetzung für Ziel" und "Sekundäres Segment" sind nicht standardmäßig verfügbar. Um diese Felder der Seite "Nachrichtenpläne - Details" hinzuzufügen, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.	
Primäre Zielsetzung Ziel	Gibt die erste Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste.
Primäres Segment	Gibt das primäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital".
Sekundäre Zielsetzung Ziel	<p>Gibt die zweite Zielsetzung dieses Nachrichtenplans an. Geben Sie die Zielsetzung ein, oder klicken Sie auf das Suchsymbol, und wählen Sie eine Zielsetzung aus der Liste.</p> <p>HINWEIS: Wenn die primäre Zielsetzung und die sekundäre Zielsetzung identisch sind und wenn eine sekundäre Zielsetzung ohne primäre Zielsetzung gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
Sekundäres Segment	<p>Gibt das sekundäre Segment an, das dem Nachrichtenplan zugeordnet werden soll. Folgende Optionen sind verfügbar: "Angestellter", "Arbeiter", "Ländlich/Landwirtschaft", "Großhandel", "Massenzustrom", "Hohes Eigenkapital", "Fünffache Millionäre" und "Extrem hohes Eigenkapital".</p> <p>HINWEIS: Wenn das primäre Segment und das sekundäre Segment identisch sind und wenn ein sekundäres Segment ohne primäres Segment gewählt wird, wird eine Fehlermeldung angezeigt.</p>
Verantwortlicher	(Erforderlich.) Der Benutzer, der für den Nachrichtenplandatensatz verantwortlich ist. Standardmäßig enthält dieses Feld den Benutzer, der den Nachrichtenplan erstellt hat. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den Verantwortlichen zu ändern.
Startdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan angezeigt wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem der Nachrichtenplan deaktiviert wird (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Freigabedatum	Das Datum, an dem dieser Inhalt in der Übermittlung personalisierter Inhalte (Personalized Content Delivery, PCD) verwendet werden kann (TT.MM.JJJJ). Verwenden Sie das Kalendersymbol, um das Datum zu wählen.
Obligatorische	Dieses Kontrollkästchen gibt an, dass bei Beginn dieses Nachrichtenplans

Feld	Beschreibung
Ausschlussklausel	eine Eröffnungsnachricht vorgelegt werden muss. (Erforderlich.)
Follow-Up aktivieren	Dieses Kontrollkästchen ist für eine zukünftige Verwendung vorgesehen.
Sperrsequenz	Dieses Kontrollkästchen wird in der aktuellen Version von Oracle CRM On Demand nicht verwendet. (Erforderlich.)
Nachrichtenplan - Zusätzliche Informationen	
Zielgruppe	Die Beschreibung der Zielgruppe dieses Nachrichtenplans.
Kommentar	Allgemeine Kommentare zu diesem Nachrichtenplan.
Beschreibung	Die Beschreibung dieses Nachrichtenplandatensatzes.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Nachrichtenplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Nachrichtenpläne](#) (auf Seite 608)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage](#) (auf Seite 609)
- [Verwalten von Nachrichtenplänen](#) (auf Seite 610)

Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Nachrichtenplanpositionen, um Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Nachrichtenplanposition* enthält Informationen zu den einzelnen Positionen eines Nachrichtenplans. Die Positionen sind (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet.

Unter einer *Lösung* versteht man die Multimediainhalte und die Grafikdateien (wie SWF-, GIF- oder JPEG-Dateien), die in Präsentationen zur Unterstützung einer Nachrichtenplanposition verwendet werden. Während eine Lösung mehrfach verwendet werden kann, ist eine Nachrichtenplanposition eindeutig einem bestimmten Nachrichtenplan zugeordnet. Die Seite "Nachrichtenplanposition" enthält zusätzlich zu den Bestandteilen einer Lösung Informationen über zusätzliche Attribute.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Nachrichtenplanposition" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage

Die Nachrichtenplanposition-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Nachrichtenplanpositions-Datensätzen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen einer Nachrichtenplanposition

Sie können eine neue Nachrichtenplanposition erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 618).

Arbeiten mit Nachrichtenplanpositions-Listen

Der Abschnitt mit der Nachrichtenplanpositions-Liste enthält eine Reihe gefilterter Listen. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Nachrichtenplanpositions-Liste	Filter
Alle Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen	Alle Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen" werden die Nachrichtenplanpositionen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Nachrichtenplanposition-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Nachrichtenplanposition-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Nachrichtenplanposition-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Nachrichtenplanposition-Homepage-Layout" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Verwalten von Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 618)

HINWEIS: Die Funktion der Nachrichtenplanpositionen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 615)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) (auf Seite 616)
- [Felder für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 618)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Sie können einer Nachrichtenplanposition eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzufügen. Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Weitere Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie unter [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 620).

HINWEIS: Wenn Ihnen auf der Seite "Personendetails" der Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" für zugehörige Elemente nicht angezeigt wird, fügen Sie diesen Abschnitt für zugehörige Elemente hinzu (siehe: [Zugehörige Elementlayouts anpassen](#)), oder wenden Sie sich an den Administrator Ihres Unternehmens.

So fügen Sie eine Beziehung zu einer Nachrichtenplanposition hinzu

- 1 Blättern Sie auf der Seite mit den Nachrichtenplanpositions-Details mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen", und klicken Sie auf "Neu".
- 2 Füllen Sie die Felder wie unter [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 623) beschreiben aus. Speichern Sie anschließend den Datensatz.

Felder für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten", um eine Nachrichtenplanposition hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Nachrichtenplanposition zu aktualisieren. Auf der Seite "Nachrichtenplanposition bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Nachrichtenplanposition angezeigt.

TIPP: Sie können Nachrichtenplanpositionen auch auf der Seite mit der Nachrichtenplanpositions-Liste und den Nachrichtenplanpositions-Details bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplanposition - Schlüsselinformationen	
Folgenummer	Der Rang, den diese Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan einnimmt. (Erforderlich.)
Name	Der Name der Nachrichtenplanposition.
Anzeigename	Der Name, mit dem die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Lösungsname	Der Name des digitalen Inhalts, auf dem die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basiert. Verwenden Sie das Suchsymbol, um die Lösung zu wählen. (Erforderlich.)
Lösungsname: Prüfstatus	Gibt an, ob digitaler Inhalt ordnungsgemäß dargestellt werden kann. Mögliche Werte: "Nicht überprüft", "Erfolgreich" oder "Fehler". (Schreibgeschützt.) Der Wert dieses Felds wird aus dem verknüpften Lösungsdatensatz übernommen, der die Datei mit dem digitalen Inhalt enthält.
Lösungsname: Freigabedatum	Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung in PCD verwendet werden kann. (Schreibgeschützt.)
Lösungsname: Ablaufdatum	Das Datum, ab dem der Inhalt der Lösung nicht mehr in PCD verwendet werden darf. (Schreibgeschützt.)
Eröffnungsnachricht	Durch dieses Kontrollkästchen wird eine bestimmte Anlage als Eröffnungsnachricht gekennzeichnet. Ein Nachrichtenplan muss häufig durch eine Eröffnungsnachricht oder eine andere Meldung eingeleitet werden, die die vollständige Bekanntgabe aller relevanten Informationen sowie die Einhaltung aller rechtlichen und behördlichen Bestimmungen gewährleistet. (Erforderlich.)
Typ	Die Kategorie der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)
Bewertung	Eine qualitative Bewertung der Wirksamkeit dieser Position. Verwenden Sie die Auswahlliste, um eine Bewertung zu wählen.
Übergeordneter Nachrichtenplan	Der Nachrichtenplan, zu dem diese Position gehört. Verwenden Sie das Suchsymbol, um den übergeordneten Nachrichtenplan zu wählen. (Erforderlich.)
Status	Der aktuelle Status der Nachrichtenplanposition. Verwenden Sie die Auswahlliste, um den Status zu wählen. Die vorkonfigurierten Einträge lauten "Ausblenden" und "Anzeigen".

Feld	Beschreibung
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Nachrichtenplanposition - Zusätzliche Informationen	
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.
Sprechernotizen	Notizen, die Sie bei der Präsentation dieser Position hinzufügen können.
Zielgruppe	Der Zielbenutzer für den Inhalt.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 615)
- [Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage](#) (auf Seite 616)
- [Verwalten von Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 617)

Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Eine *Beziehung für Nachrichtenplanpositionen* ist ein Präsentationselement, das optionale, unterstützende Informationen zur primären Nachrichtenplanposition liefert. Werden beispielsweise in der Hauptposition die Nebenwirkungen eines neuen Medikaments genannt, können als optionale, verwandte Informationen die Nebenwirkungen einer älteren Medikamentklasse angezeigt werden. Wenn die Hauptposition die guten Ergebnisse einer klinischen Studie zum Thema hat, können als optionale Details die Daten der Studie präsentiert werden. Ein Nachrichtenplan setzt sich aus mehreren Nachrichtenplanpositionen zusammen, die (analog zu den Folien in herkömmlichen Präsentationen) in einer bestimmten Reihenfolge angeordnet sind. Jeder Nachrichtenplanposition können verwandte Positionen zugeordnet sein. Diese nennt man *Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen*. Die Seite "Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" enthält Informationen zu diesen unterstützenden Präsentationselementen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Beziehungen Nachrichtenplanpositionen" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen. Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Die Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Datensätzen mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt Informationen an, die für Sie relevant sind.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens kann das Layout Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen einer Beziehung für Nachrichtenplanpositionen

Sie können eine neue Beziehung für Nachrichtenplanpositionen erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 623).

Arbeiten mit Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Der Abschnitt mit den Listen für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen enthält eine Reihe gefilterter Listen. *Gefilterte Listen* sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig bearbeiteten Datensätze eingrenzen können.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen beschrieben.

Liste für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Filter
Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen	Alle Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen" werden die Beziehungen angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zuletzt geänderte Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt erstellten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Meine zuletzt geänderten Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Der Administrator Ihres Unternehmens kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bereitstellen.)

So fügen Sie Ihrer Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Layout-Seite der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Die Funktion der Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 620)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 621)
- [Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 623)

HINWEIS: Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Übermittlung personalisierter Inhalte verwalten" enthalten, damit Sie mit den Seiten für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen arbeiten können.

Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen

Verwenden Sie die Bearbeitungsseite für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen, um eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Beziehung zu aktualisieren. Auf der Seite zum Bearbeiten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen werden sämtliche Felder für eine Beziehung für Nachrichtenplanpositionen angezeigt.

TIPP: Sie können Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen auch auf der Listenseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen und auf der Detailseite mit Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Feldern für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen.

Feld	Beschreibung
Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - Schlüsselinformationen	
Name	Der Name der Beziehung für die Nachrichtenplanposition.
Anzeigenname	Der Name, mit dem die Beziehung für die Nachrichtenplanposition im Nachrichtenplan dargestellt wird.
Übergeordnete	Die übergeordnete Nachrichtenplanposition, für die diese Beziehung

Feld	Beschreibung
Nachrichtenplanpositionen	für Nachrichtenplanpositionen die optionale Sicherung darstellt oder detaillierte Informationen liefert. (Erforderlich.)
Beschreibung	Eine kurze Beschreibung zum Inhalt dieser Position.
Typ	Die Kategorie der Beziehung für Nachrichtenplanpositionen. Verwenden Sie die Auswahlliste, um einen Typ zu wählen. (Erforderlich.)
Lösungsname	Der Name der Multimedialinhalte oder Grafikdateien, auf denen die Beziehung für Nachrichtenplanpositionen basieren. (Erforderlich.)
Übersicht	Eine kurze Beschreibung zur Position.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 620)
- [Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 621)
- [Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen](#) (auf Seite 622)

Aufträge

Der Datensatztyp "Auftrag" steht bereits in Oracle CRM On Demand zur Verfügung, wurde jedoch zur Verbesserung der Funktion "Life Sciences" erweitert. Über die Auftragsseiten können Sie Aufträge und zugehörige Auftragspositionen für Produkte erstellen, aktualisieren und verfolgen. Beispiel: Vertriebsmitarbeiter können über die Auftragsseiten Folgendes durchführen:

- Erstellen einer direkten Anforderung für den Musterversand sowie Weiterleiten eines Auftrags für Muster, die direkt an die Kunden gesendet werden sollen, an das Hauptbüro.
- Eingeben eines internen Auftrags für das Hauptbüro, um aufgebrauchte Muster aufzufüllen. Da die Muster von Vertriebsmitarbeitern regelmäßig aufgebraucht werden, können sie bei Bedarf nachbestellt werden.

Der Datensatztyp "Auftrag" ist mit allen benutzerdefinierten Objekten verknüpft und kann mithilfe von Webintegrationsereignissen und -Workflows zur Integration aktiviert werden. Wenn der Abschnitt "Aufträge" auf einer Detailseite für benutzerdefinierte Objekte nicht angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf den Link "Layout bearbeiten", und fügen Sie Ihrem Seitenlayout den Abschnitt "Aufträge" hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

Hinweis zu Beginn: Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss auf der Seite des Unternehmensprofils der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Aufträgen und von zugehörigen Informationen zu Auftragspositionen nicht umfasst, wird möglicherweise die Registerkarte "Aufträge" bei Ihrer Einrichtung ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Auftrag-Homepage

Die Auftrag-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Aufträgen und zugehörigen Auftragspositionen für Produkte.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der Auftrag-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen und Abschnitte aus ihr entfernen.

Hinweis zu Beginn. Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.

Erstellen von Aufträgen

Der Musteradministrator erstellt einen neuen Auftrag, indem er im Abschnitt "Meine zuletzt erstellten Aufträge" auf die Schaltfläche "Neu" klickt. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Auftragsfelder](#) (auf Seite 630).

Arbeiten mit Auftragslisten

Im Abschnitt mit den Auftragslisten wird eine Reihe gefilterter Listen angezeigt. Gefilterte Listen sind Untergruppen oder Gruppen von Datensätzen, mit denen Sie die Anzahl der gleichzeitig verwendbaren Datensätze einschränken können. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Aufträge beschrieben.

Auftragsliste	Filter
Alle Aufträge	Alle Aufträge, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer der Verantwortliche des Auftrags ist oder wann er erstellt wurde.
Meine zuletzt erstellten Aufträge	Filtert Aufträge mit Ihrem Namen im Feld für den Verantwortlichen, sortiert nach Erstellungsdatum.
Alle zuletzt erstellten Aufträge	Filtert alle erstellten Aufträge, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Aufträgen

Im Abschnitt "Meine zuletzt erstellten Aufträge" und "Meine zuletzt angezeigten Aufträge" sind die zuletzt erstellten oder angezeigten Aufträge enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Auftrag-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Auftrag-Homepage einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Aufträge
- Zuletzt geänderte Aufträge
- Meine zuletzt erstellten Aufträge
- Meine zuletzt geänderten Aufträge
- Zusätzliche Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte zur Anzeige auf der Auftrag-Homepage verfügbar machen).

So fügen Sie der Auftrag-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Auftrag-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Auftrag-Homepage-Layout" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Aufträgen und Auftragspositionen für Muster finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge](#) (auf Seite 624)
- [Auftragsfelder](#) (auf Seite 630)
- [Verwalten von Aufträgen](#)

Verwalten von Aufträgen

Informationen zum Verwalten von Aufträgen finden Sie in folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Auftragspositionen für Produkte](#) (auf Seite 627)
- [Weiterleiten von Aufträgen für Produkte](#) (auf Seite 629)
- [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen](#) (auf Seite 577)

HINWEIS: Die Funktion der Aufträge ist nicht Teil der Standardedition von Oracle CRM On Demand und steht daher Ihrem Unternehmen möglicherweise nicht zur Verfügung.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge](#) (auf Seite 624)
- [Auftragsfelder](#) (auf Seite 630)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage](#) (auf Seite 625)

Erstellen von Auftragspositionen für Produkte

Über die Auftragsseiten können Sie Auftragspositionen für Produkte erstellen und aktualisieren, damit Sie verfolgen können, welche Produkte vom Kunden als Teil des Auftrags bestellt wurden.

HINWEIS: Sie können auch über die Seiten für Musteranforderungen Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen verknüpfen, wie in [Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen](#) (auf Seite 577) beschrieben. Beachten Sie dabei: Wenn Sie die Seite "Auftragsdetails" durch Hinzufügen eines neuen Feldes anpassen, ist das neue Feld auch auf den Seiten für Musteranforderungen verfügbar.

Hinweis zu Beginn. Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

So erstellen Sie Auftragspositionen für Produkte oder aktualisieren sie

- 1** Wählen Sie auf der Auftrag-Homepage den gewünschten Auftrag.

Weitere Informationen zum Wählen von Aufträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2** Führen Sie auf der Seite "Auftragdetails" folgende Schritte durch:

- Klicken Sie im Abschnitt für Auftragspositionen auf "Neu", um dem Auftrag eine Auftragsposition hinzuzufügen.

HINWEIS: Möglicherweise möchten Sie Ihrem Layout den Abschnitt für Auftragspositionen hinzufügen. Weitere Informationen zum Ändern des Layouts finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- Klicken Sie neben einer vorhandenen Auftragsposition auf "Bearbeiten", um diese Auftragsposition zu bearbeiten.

- 3** Füllen Sie auf der Detail- oder Bearbeitungsseite für Auftragspositionen die in der folgenden Tabelle beschriebenen Felder aus.

Feld	Beschreibung
Auftragspositionsnummer	(Schreibgeschützt) Die eindeutige Nummer dieser Auftragsposition.
Währung	Die Währung, in der diese Auftragsposition bearbeitet wird. Verwenden Sie die Suchauswahl zum Wählen der Währung.
Rabattbetrag	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Rabatt in Prozent	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.
Produkt	(Erforderlich) Das bestellte Produkt.
Menge	(Erforderlich) Die Menge des bestellten Produkts. Der Wert in diesem Feld darf nicht negativ sein.
Auftrag	(Schreibgeschützt) Der übergeordnete Auftrag, mit dem diese Auftragsposition verknüpft ist.
Auftrag: Externe eindeutige ID	(Schreibgeschützt) Die eindeutige externe ID des übergeordneten Auftrags, mit dem diese Auftragsposition verknüpft ist.
Preis	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.

Feld	Beschreibung
Preis nach Rabatt	Dieses Feld wird im aktuellen Release von Oracle CRM On Demand nicht verwendet.

- 1 Speichern Sie den Datensatz.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge](#) (auf Seite 624)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage](#) (auf Seite 625)
- [Verwalten von Aufträgen](#)
- [Auftragsfelder](#) (auf Seite 630)

Weiterleiten von Aufträgen für Produkte

Nachdem Sie Auftragspositionen für ein Auftragsobjekt erstellt und aktualisiert haben, können Sie den Auftrag weiterleiten.

Hinweis zu Beginn. Um mit Aufträgen arbeiten zu können, muss der Wert für die Auftragsnutzung auf "CRM On Demand Order Management" festgelegt sein, und Ihre Benutzerrolle muss die Berechtigung "Zugriff auf Auftrag aktivieren" enthalten.

So leiten Sie Aufträge für Produkte weiter

- 1 Wählen Sie auf der Auftrag-Homepage den gewünschten Auftrag.
Weitere Informationen zum Wählen von Aufträgen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Prüfen Sie auf der Seite "Auftragdetails" die Auftragspositionen, die diesem Auftrag für Produkte zugeordnet sind, und stellen Sie sicher, dass Sie alle erforderlichen Informationen erfasst haben.
- 3 Klicken Sie auf "Weiterleiten" um den Auftrag für Produkte, einschließlich aller zugehörigen Auftragspositionen, weiterzuleiten.
Der Wert für den Auftrag im Feld "Status Auftragserstellung" wird in "Weitergeleitet" geändert und zeigt an, dass der Auftrag für Produkte zur Bearbeitung weitergeleitet wurde. Sie können keinen Auftrag für Produkte ändern, der weitergeleitet wurde.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge](#) (auf Seite 624)

- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage](#) (auf Seite 625)
- [Verwalten von Aufträgen](#)
- [Auftragsfelder](#) (auf Seite 630)

Auftragsfelder

Über die Bearbeitungsseite für Aufträge fügen Sie einen Auftrag für Produkte hinzu oder aktualisieren die Details zu einem vorhandenen Auftrag für Produkte. Auf der Bearbeitungsseite für Aufträge werden alle Felder für einen Auftrag angezeigt.

TIPP: Sie können Aufträge auch auf der Seite "Auftragdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Informationen zu einigen Auftragsfeldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Auftrag	
Auftragsnummer	Eine eindeutige Nummer, die jedem Auftrag zugewiesen wird.
Firma	Die Firma, die diesem Auftrag zugeordnet ist.
Verkaufsprojekt	Das Verkaufsobjekt, das diesem Auftrag zugeordnet ist.
Person	Die Person, die diesem Auftrag zugeordnet ist.
Erstellter Auftrag	Das Datum, an dem der Auftrag erstellt wurde.
Status Auftragserstellung	(Schreibgeschützt) Der Wert in diesem Feld lautet standardmäßig "In Bearbeitung". Wenn Sie einen Auftrag für Produkte weiterleiten, wird der Wert in diesem Feld in "Weitergeleitet" geändert.
Externe eindeutige ID.	Eindeutige externe ID zur Auftragsintegration mit Oracle CRM On Demand.
ID	Der Wert in diesem Feld gibt eindeutig den Auftrag an.
Versandadresse	Die Adresse, an die dieser Auftrag gesendet wird. Verwenden Sie die Suchauswahl, um eine Adresse zu wählen. Dieses Feld muss zur Erstellung eines Musteranforderungsauftrags ausgefüllt sein, siehe Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen (auf Seite 577).
Rechnungsadresse	Die Rechnungsadresse für den entsprechenden Auftrag.

Feld	Beschreibung
Auftragsstatus	Der Status des Auftrags, der wie folgt lauten kann: "Ausstehend", "Geliefert", "Verarbeitet" oder "Weitergeleitet". Bei Bedarf können Sie den Status festlegen. Wenn Sie den Auftrag weiterleiten, wird der Auftragsstatus in "Weitergeleitet" geändert.
Zusätzliche Informationen	
Verantwortlicher	Die Person, die diesen Auftragsdatensatz erstellt hat.
Beschreibung	(Optional) Eine Beschreibung des Auftrags.

Verwandte Themen

Zugehörige Informationen zu Aufträgen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Aufträge](#) (auf Seite 624)
- [Arbeiten mit der Auftrag-Homepage](#) (auf Seite 625)
- [Verwalten von Aufträgen](#)

9

Vermögensverwaltung

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für die Vermögensverwaltung bereit:

- **Finanzkonten.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoinhaber.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Inhabern von Finanzkonten zu verwalten.
- **Kontoanteile.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto zu verwalten.
- **Finanzpläne.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten zu verwalten.
- **Finanzprodukte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Finanzprodukten zu verwalten.
- **Finanztransaktionen.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Transaktionen für ein bestimmtes Finanzkonto zu verfolgen.
- **Portfolios.** Verwenden Sie diese Seiten, um Portfolio-Konten zu verwalten.
- **Haushalte.** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen für eine Gruppe zusammengehöriger Personen zu verwalten, die im selben Haushalt leben.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Haushalte

Verwenden Sie die Haushaltsseiten, um Haushaltsdatensätze zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

Ein *Haushalt* ist eine Gruppe von Personen, die in der Regel eine gemeinsame Verbindung haben, wie z.B. eine Familie (Eltern und Kinder), und unter derselben Adresse im selben Haus wohnen. Anhand eines Haushalts können Personen gruppiert werden, und die Personengruppierungen können zurückverfolgt werden. Eine Person kann nach mindestens einem Haushalt oder einer Personengruppe gruppiert werden. Geldinstitute und einzelne Benutzer, wie z.B. Mitarbeiter einer Bank, Berater und Kundenbetreuer, nutzen die Gruppierung von Personen auf vielfältige Weise. Die zugehörigen Informationen für Haushalte können anhand der Personen, die mit dem Haushalt verknüpft sind, gesammelt werden.

Haushalte bieten wertvolle Segmentierungsinformationen zum Haushalt als Ganzem sowie eine Zusammenfassung von Informationen zu den Mitgliedern des Haushalts. Über die Haushaltsseiten können Sie demografische Informationen zu einem Haushalt identifizieren und erfassen. Sie können die Haushaltsseiten außerdem dazu verwenden, Finanzkonten von Kunden, Produkte und Kontaktinformationen, die mit diesem Haushalt verbunden sind, zu prüfen. Darüber hinaus können Sie diesem Haushalt zugehörige Personeninformationen anzeigen. Mit diesen Informationen können Sie die Daten der Kunden beurteilen.

Durch das Gruppieren aller Konten eines Kunden nach Haushalt kann ein Geldinstitut den Wert eines Kunden für das Unternehmen identifizieren und versuchen, Chancen für das Cross-Selling und Up-Selling von weiteren Produkten und Dienstleistungen an den Kunden zu nutzen, beispielsweise Hausratsversicherungen und Darlehen für das Studium von Kindern. Außerdem ist es dem Geldinstitut möglich, alle Finanzkonten eines Kunden nach Haushalt anzuzeigen. Daher kann es die Finanzposition des Haushalts insgesamt einsehen.

Untergeordnete Konten und zugehörige Informationen für Haushalte

Über die Haushaltsseiten können Sie einen Haushalt identifizieren und ein Profil des Haushalts erstellen. Außerdem können Sie mit den Haushaltsseiten untergeordnete Konten eines Haushalts und sonstige zugehörige Informationen prüfen:

- **Personen.** Personen können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Personen anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Personen finden Sie unter [Personen](#) (auf Seite 236).
- **Ansprüche.** Ansprüche können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Ansprüche anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Ansprüche finden Sie unter [Ansprüche](#) (auf Seite 682).
- **Finanzpläne.** Finanzpläne können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Finanzpläne anzeigen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Finanzpläne finden Sie unter [Finanzpläne](#) (auf Seite 661).
- **Policeninhaber.** Policeninhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Policeninhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Policeninhaber finden Sie unter [Policeninhaber](#) (auf Seite 708).
- **Kontoinhaber.** Kontoinhaber können einem Haushalt zugehörig sein. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Kontoinhaber aufrufen, die zu einem Haushalt gehören. Informationen über Kontoinhaber finden Sie unter [Kontoinhaber](#) (auf Seite 654).
- **Haushaltsteam.** Benutzer können Teil des Teams sein, das einem Haushalt zugehörig ist. Auf der Haushaltsseite können Sie alle Teammitglieder (Benutzer) anzeigen, die zu einem Haushalt gehören.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Haushaltsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Haushalte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Haushalt-Homepage

Die Haushalt-Homepage ist der Ausgangspunkt zur Verwaltung von Haushalten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Haushalt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Haushalts

Klicken Sie zum Erstellen eines Haushalts im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Haushalte" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 639).

Arbeiten mit Haushaltslisten

Im Abschnitt "Haushaltslisten" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Haushalte beschrieben.

Haushaltsliste	Filter
Zuletzt geänderten Haushalte	Alle Haushalte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.
Alle Haushalte	Alle Haushalte, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Haushalten

Im Abschnitt "Zuletzt angezeigte Haushalte" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Haushalte enthalten.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Haushalt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie der "Haushalt-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Haushalte
- Zuletzt geänderten Haushalte
- Meine zuletzt erstellen Haushalte
- Meine zuletzt geänderten Haushalte
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Haushalt-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Haushalt-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Haushalt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushalt-Homepage-Layout" auf die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 633)
- [Verwalten von Haushalten](#) (auf Seite 636)
- [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 639)

Verwalten von Haushalten

Führen Sie zum Verwalten von Haushalten die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Profilen für Haushalte](#) (auf Seite 637)
- [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern](#) (auf Seite 637)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 108)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe

beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 633)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage](#) (auf Seite 634)
- [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 639)

Erstellen von Profilen für Haushalte

Sie können Profile für Haushalte erstellen, indem Sie die Informationen in den Haushaltsdatensätzen aktualisieren.

So erstellen Sie ein Profil für einen Haushalt

- 1 Wählen Sie den Haushalt.
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushalten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Haushaltsdetail" auf "Bearbeiten".
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Haushalt bearbeiten" ein. Eine Beschreibung der Felder finden Sie unter [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 639).

Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

Um die Mitglieder eines Haushalts nachzuverfolgen, fügen Sie sie als Personen innerhalb des Haushalts hinzu.

Verfolgen von Haushaltsmitgliedern

- 1 Wählen Sie den Haushaltsdatensatz.
Weitere Informationen zur Auswahl von Haushaltsdatensätzen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Haushaltsdetails" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".
HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie die Abschnitte "Person" zu Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" im Feld "Neue Person" auf das Suchsymbol. Dabei wird das Fenster "Person suchen" geöffnet.
- 4 Wählen Sie im Fenster "Person suchen" eine Person.
- 5 Wählen Sie auf der Seite "Personenliste" in der Dropdown-Liste "Beziehung" die entsprechende Beziehung der Person zu diesem Haushalt.

Feld	Beschreibung
Neue Person	Der Name der Person für den Haushalt. Wählen Sie im Fenster "Person suchen" die entsprechende Person.
Beziehung	Die Beziehung der Person zum Haushalt. Sie können eine Vielzahl vordefinierter Beziehungen auswählen, beispielsweise: "Vorstand", "Ehepartner", "Kind", "Angeheiratet", "Kind der zweiten Generation", "Chef" usw.
Rollup	<p>Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Rollup", um eine Untergruppe von Personen auszuwählen, die in den Finanzsummen (beispielsweise "Gesamtes Reinvermögen" oder "Gesamteinnahmen") des Haushalts widerspiegelt werden sollen. Nicht ausgewählte Personen werden nicht in den Haushaltssummen oder für zugehörige Listen wie Verkaufsprojekte, Portfolio, Aktivitäten oder Notizen widerspiegelt. Die Option "Rollup" ist standardmäßig aktiviert.</p> <p>Hinweis: Bei dem Kontrollkästchen "Rollup" auf den Seiten "Personendetails" und "Haushaltsdetails" handelt es sich jeweils um dasselbe Kontrollkästchen, wodurch eine Änderung, die auf einer dieser Seiten durchgeführt wird, auf der anderen widerspiegelt wird.</p>

- 6 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" auf "Speichern".
- 7 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Feld "Neue Person", um eine Person auszuwählen, und wählen Sie anschließend die Beziehung dieser Person zum Haushalt in der Auswahlliste "Beziehung".

Informationen zu Haushaltsfeldern finden Sie unter [Haushaltsfelder](#) (auf Seite 639).

Haushaltsfelder

Verwenden Sie die Seite "Haushalt bearbeiten", um einen Haushalt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Haushalt zu aktualisieren. Auf der Seite "Haushalt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Haushalt angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern. Eine Reihe von Feldern auf den Haushaltsseiten sind schreibgeschützt, da deren Werte über die Personendatensätze berechnet werden, die mit dem Haushalt verknüpft sind, dessen Rollup-Feld aktiviert ist. Die Werte von addierbaren Feldern, wie "Gesamtaktiva", werden durch Summenbildung über alle Personen des Haushalts gebildet. Werte von nicht addierbaren Feldern, wie Adressen, werden in der Regel aus den Werten der Hauptkontaktpersonen des Haushalts gebildet.

Wenn mit dem Haushalt keine Personen verknüpft sind, können Sie dem Haushaltsdatensatz Personen hinzufügen; siehe [Verfolgen von Haushaltsmitgliedern](#) (auf Seite 637).

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Haushalt	
Haushaltsname	Auf 50 Zeichen begrenzt.
Primär	Schreibgeschützt.
Haushaltsdetailinformationen	
Typ	Gültige Werte: "Familie - Kinder", "Familie - Keine Kinder", "Familie - Rentner", "Ledig", "Alleinerziehendes Elternteil", "Familie", "Erweiterte Familie", "Unverheiratetes Paar", "Inzw. kinderloser Haushalt", "Pensioniert" und "Sonstige".
Segment	Gültige Werte: Standardwerte sind "Höhere Angestellte", "Arbeiter", "Landarbeiter", "Großvertrieb", "Reich", "Hohes Reinvermögen", "Millionäre mit einem Vermögen von 5 Millionen" und "Extrem großes Reinvermögen".
Letzte Aktivität	Schreibgeschützt. Gibt das Datum der letzten mit diesem Haushalt verknüpften Aktivität an.
Geburtsdatum Familienvorstand	Schreibgeschützt.
Zusätzliche Informationen	
Firma	Schreibgeschützt.
Person	Schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Haushaltsdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datentyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Finanzprofil Haushalt	
Gesamteinnahmen	Die Gesamteinnahmen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtaktiva	Die Gesamtaktiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtausgaben	Die Gesamtausgaben für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtpassiva	Die Gesamtpassiva für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Gesamtes Reinvermögen	Die gesamte Reinvermögen für alle Personen, die in einem Haushalt zusammengefasst sind. Schreibgeschützt.
Investitionsrisikoprofil	
Risikoprofil	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Erfahrungsstufe	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Investitionszeitraum	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Aktueller Investment-Mix	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.
Zielsetzung	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.

Feld	Beschreibung
Hauptziel	Wird vom Datensatz der primären Person des Haushalts ausgefüllt. Schreibgeschützt.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Haushaltsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Haushalte](#) (auf Seite 633)
- [Arbeiten mit der Haushalt-Homepage](#) (auf Seite 634)
- [Verwalten von Haushalten](#) (auf Seite 636)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)

Portfolios

Auf der Seite "Portfolios" können Sie jede Art von Portfolio erstellen, aktualisieren und verfolgen. Portfolios können beliebige Arten von Informationen enthalten, die sich auf eine zu verfolgende Person beziehen.

Portfolios können Folgendes umfassen:

- **Finanzkonten.** Ein Brokerage-Konto, ein Darlehen oder eine Kreditkarte
- **Versicherungsverträge.** Eine Lebensversicherungspolice oder ein Rentenvertrag

Portfolioseiten können dazu verwendet werden, Portfolios zu identifizieren und von diesen ein Profil zu erstellen.

TIPP: Mit dem Datensatztyp "Finanzkonto" und der Finanzkontohierarchie können Sie Finanzkontogruppen (auch als Portfolios bezeichnet) verfolgen. Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 652).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator bestimmt, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind. Wenn das Verfolgen von Finanzkontodaten nicht zu Ihren Verantwortlichkeiten gehört, ist die Registerkarte "Portfolios" möglicherweise nicht in Ihren Einstellungen enthalten.

Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage

Die Portfolio-Konto-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Portfolio-Konten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Portfolio-Konto-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Portfolio-Kontos

Klicken Sie zum Erstellen eines Portfolio-Kontos im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" auf "Neu". Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Portfolio-Konto](#) (siehe "[Felder für Portfolio-Konten](#)" auf Seite 646).

Arbeiten mit Portfolio-Kontenlisten

Im Abschnitt "Portfolio-Listen" werden mehrere Listen angezeigt. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Portfolio-Konten beschrieben.

Portfolio-Liste	Filter
Alle Portfolio-Konten	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können
Zuletzt erstellte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Erstellungsdatum
Zuletzt geänderte Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie anzeigen können, sortiert nach Änderungsdatum
Meine zuletzt geänderten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt geändert haben.
Meine zuletzt erstellten Portfolios	Alle Portfolio-Konten, die Sie zuletzt erstellt haben.
Meine Portfolio-Konten	Alle Portfolio-Konten mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher"

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Portfolio-Konten

Im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Portfolios" sind die von Ihnen zuletzt angezeigten Portfolio-Konten enthalten.

Hinzufügen von Abschnitten zur Ihrer Portfolio-Konto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Portfolios
- Zuletzt geänderte Portfolios
- Meine zuletzt erstellten Portfolios
- Meine zuletzt geänderten Portfolios
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

So fügen Sie der "Portfolio-Konto-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Portfolio-Konto-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Portfolio-Konto-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 646)
- [Verwalten von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 643)

Verwalten von Portfolio-Konten

Führen Sie zum Verwalten von Portfolio-Konten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 644)
- [Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten](#) (auf Seite 645)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74) (einschließlich Empfehlungen)
- [Freigeben von Datensätzen \(Teams\)](#) (auf Seite 103)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- Umbenennen von Datensatztypen
- [Zusammenführen von Datensätzen](#) (auf Seite 108)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 145)
- Einrichten von Büchern
- Erstellen von Web-Applets

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage](#) (auf Seite 641)
- [Felder für Portfolio-Konten](#) (auf Seite 646)

Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten

Um Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten zu verfolgen, fügen Sie diese als Personen hinzu, die mit dem Portfolio-Kontendatensatz verknüpft sind.

So verfolgen Sie Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten

- 1 Wählen Sie den Portfolio-Kontodatensatz.

Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Personen", und klicken Sie auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Personen" Ihrem Layout hinzufügen. Weitere Informationen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).

- 3 Klicken Sie auf der Seite "Personenliste" neben der Spalte "Name" auf das Suchsymbol.
- 4 Klicken Sie im Fenster "Suchen" auf "Neu", um einen neuen Personendatensatz zu erstellen oder eine vorhandene Person zu wählen.
- 5 Geben Sie die erforderlichen Informationen auf der Seite "Personenliste" ein.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten

Sie können Hierarchien für Portfolio-Konten, wie beispielsweise einen Investmentfonds im Rahmen einer Lebensversicherungspolice oder ein Brokerkonto, angeben, indem Sie eine Parent-Child-Beziehung festlegen. Erstellen Sie zuerst das übergeordnete Portfolio-Konto und legen Sie anschließend dieses Konto als übergeordnetes Konto des untergeordneten bzw. untergeordneten Portfolio-Kontos fest.

Portfolios verfügen über eine Eins-zu-n-Beziehung mit untergeordneten Portfolio-Konten. Das Brokerage-Portfolio-Konto kann beispielsweise über viele untergeordnete Investmentfonds- oder Bestandskonten verfügen.

So erstellen Sie ein untergeordnetes Portfolio-Konto

- 1 Wählen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto.
Weitere Informationen zum Auswählen von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Details Portfolio-Konto" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten", und klicken Sie auf "Neu".
HINWEIS: Möglicherweise müssen Sie den Abschnitt "Untergeordnete Portfolio-Konten" Ihrem Layout hinzufügen. Die Anweisungen finden Sie unter [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757).
- 3 Füllen Sie die Felder auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" aus, die angezeigt wird.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

So legen Sie das übergeordnete Portfolio-Konto fest

- 1 Wählen Sie das untergeordnete Portfolio-Konto.
Weitere Informationen zur Auswahl von Portfolio-Konten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" auf das Suchsymbol neben dem Feld "Übergeordnetes Portfolio-Konto.
- 3 Wählen Sie im Suchfenster das übergeordnete Portfolio-Konto.
- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Felder für Portfolio-Konten

Verwenden Sie die Seite "Portfolio-Konten bearbeiten", um ein Portfolio-Konto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Portfolio-Konto zu aktualisieren. Auf der Seite "Portfolio-Konto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Portfolio-Konto angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Firma	
Kontonummer	Erforderliches Feld. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Institution	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Institution.
Produkt	Suchfeld für das mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Produkt.
Firmentyp	Eine Auswahlliste verfügbarer Kontotypen. Gültige Werte: "Rentenvertrag", "Gruppen-Police", "401K", "Girokonto", "Steuerfreies Pensionssparkonto", "Lebensversicherung", "Mutual Fonds", "Sparkonto" und "Sonstige".
Primäre Person	Schreibgeschützt.
Firma	Suchfeld für die mit diesem Portfolio-Konto verknüpfte Firma.
Umsatz	Suchfeld für den mit diesem Portfolio-Konto verknüpften Umsatz.
Kaufdatum	Datum, an dem das Finanzkonto eröffnet wird.
Verkaufs-/Stornierungsdatum	Datum, an dem das Konto geschlossen wird. Wenn es sich um einen Einzelbestand handelt, kann dies das Datum sein, an dem alle Aktien verkauft werden.
Status	Status des Portfolio-Kontos. Gültige Werte: "Aktiv", "Ausstehend", "Angebot", "Beendet" und "Geschlossen".
Übergeordnetes	Das übergeordnete Portfolio-Konto des aktuellen Portfolio-Kontos.

Feld	Beschreibung
Portfolio-Konto	
Verantwortlicher	<p>Die Person, die für den Portfolio-Firmendatensatz verantwortlich ist.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Hauptgruppe	<p>Hauptgruppe des Verantwortlichen des Portfolios.</p> <p>Bei den Vorgängerversionen von Version 13 wird dieses Feld zum Definieren der Gruppensichtbarkeit von-Portfolio-Datensätzen verwendet. Es wird empfohlen, anstelle dieser Funktion die Funktion "Buch" zu verwenden. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Büchern.</p>
Informationen zu Richtlinien	
Risikoklasse	Definiert die Risikostufe des Portfolios. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Prämie	Die Kosten der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Nennwert	Die Versicherungssumme der Versicherungspolice in Ihren Währungseinheiten.
Gültigkeitsdatum	Das Anfangsdatum der Versicherungspolice.
Ablaufdatum	Das Ablaufdatum der Versicherungspolice.
Investitionsinformationen	
Gesamtwert Anlage	Der Wert sämtlicher Investitionen in Ihren Währungseinheiten.
Bewertungsdatum	Das Datum der Bewertung Ihrer Gesamtaktiva.
Kreditinformationen	
Darlehensbetrag	Der Wert Ihres Darlehens in Ihren Währungseinheiten.
Jahresrate %	Die Zinsrate für Ihr Darlehen.
Fälligkeit	Das Datum, an dem die Zahlung des Darlehens fällig ist.
Laufzeit	Schreibgeschützt. Die Verknüpfung von Dauer und Laufzeiteinheit.

Feld	Beschreibung
Dauer	Der Zeitraum, in dem sich das Darlehen amortisiert, in der Regel in Monaten angegeben.
Laufzeiteinheit	Die Auswahlliste der möglichen Laufzeiteinheiten. Standardwerte sind "Tag", "Woche", "Monat" und "Jahr".
Kreditkarteninformationen	
Kreditlimit	Die maximale für das Konto verfügbare Kreditsumme.
Jahresrate %	Der jährliche Zinssatz, der für Kontobelastungen anfällt.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Informationen zu Portfolio-Konten finden Sie in unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage](#) (auf Seite 641)
- [Verwalten von Portfolio-Konten](#) (auf Seite 643)

Finanzkonten

Auf der Seite "Finanzkonten" können Sie Finanzkonten aller Typen erstellen, aktualisieren und verfolgen. Finanzkonten sind normalerweise die Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens, die von dem Finanzinstitut verwaltet werden. Allerdings können Finanzkonten auch alle Finanzkonten einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, inklusive der Firmenkonten bei anderen Finanzinstituten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzkonten" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzkonto* ist ein Datensatz der Finanztransaktionen zwischen Finanzinstituten. Er enthält Finanzprodukte, für die das Finanzinstitut die treuhänderische Verantwortung trägt. Finanzkonten bieten eine Struktur für Finanzinstitute, mit der sie Beziehung zu Personen und Unternehmen verwalten können.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition wird *Firma* in *Geschäftsfirma* umbenannt. Geschäftsfirmen repräsentieren eine juristische Person, wie z.B. ein Unternehmen oder eine Treuhandgesellschaft. Sie stellen über- und untergeordnete Beziehungen bereit, um Geschäftsbereiche, Abteilungen und andere komplexe rechtliche Strukturen zu unterstützen.

Sie verwenden Finanzkonten zum Verfolgen verschiedener Arten von Finanzkonten, wie z.B. Sparkonten, Girokonten, Hypothekenkonten, Einlagenzertifikate, Kreditkarten, Sichteinlagenkonten, Investmentkonten, Kreditkonten, Pensionskonten, Ausbildungskonten usw.

Mit Finanzkonten können Finanzinstitute von finanzkontozentrierten Beziehungen auf kunden- und haushaltzentrierte Beziehungen umstellen. Mit dieser Funktion können Sie auf übergeordnete Finanzkontoinformationen zugreifen, die in den Feldern "Art des Finanzkontos", "Saldo" und "Gemeinsam" enthalten sind, um kunden- und haushaltszentrierte Beziehungen zu unterstützen, einschließlich Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Kalender. Finanzkonten unterstützen auch Kontenhierarchien und Unterkonten. Diese Hierarchien ermöglichen die Gruppierung von Firmen zu Portfolios. Sie verwenden die Gruppierung von Firmen, um Finanzkonten zu Portfolios zu gruppieren. In den folgenden Abbildungen sind

einige Beispiele für Hierarchien dargestellt. In Abbildung 1 ist eine über- und untergeordnete Beziehung für ein Finanzkonto dargestellt. In Abbildung 2 ist eine Portfolio-Konto- und Finanzkontobeziehung dargestellt, während Abbildung 2 eine Finanzkonto- und Unterkontobeziehung zeigt.

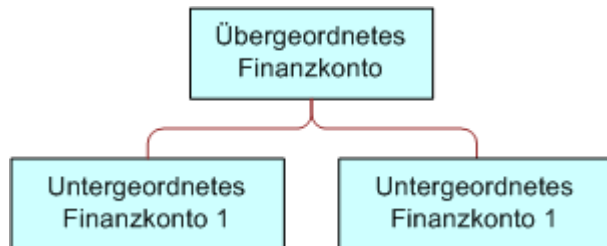


Figure 1: Eltern-Kind-Beziehung für Finanzkonto

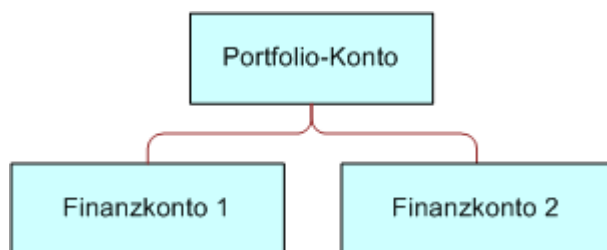


Figure 2: Beziehung zwischen Portfolio-Konto und Finanzkonto

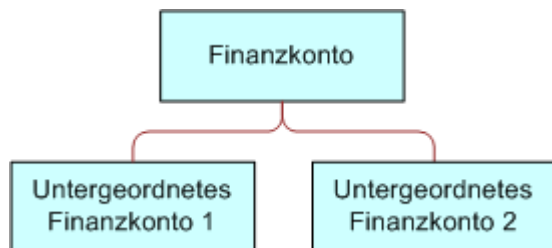


Figure 3: Beziehung zwischen Finanzkonto und untergeordneter Firma

Sie können die Seiten "Finanzkonto" nutzen, um ein Finanzkonto zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzkonto" auch verwenden, um die Unterkonten und andere zugehörige Informationen zu einem Finanzkonto zu prüfen wie:

- [Kontoinhaber](#) (auf Seite 654)
- [Kontoanteile](#) (auf Seite 658)
- [Finanztransaktionen](#) (auf Seite 671)
- [Finanzpläne](#) (auf Seite 661)
- [Policen](#) (auf Seite 703)

- **Verkaufsprojekte (auf Seite 255).** Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Verkaufsprojekte anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- **Aktivitäten..** Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Aktivitäten anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- **Serviceanfragen (auf Seite 343).** Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Serviceanfragen anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.
- **Leads (auf Seite 185).** Auf den Seiten "Finanzkonto" können Sie alle Leads anzeigen, die zu einem Finanzkonto gehören.

Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage

Die Finanzkonto-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzkonten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Finanzkonto-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzkonten

Sie können ein Finanzkonto erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Finanzkontenfelder](#) (siehe "[Finanzkontofelder](#)" auf Seite 652).

Arbeiten mit Finanzkontenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzkonten beschrieben.

Finanzkontenliste	Filter
Alle Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Finanzkonten	Alle Finanzkonten, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzkonten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzkonten werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzkonto-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzkonto-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzkonto-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanzkonto-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Finanzkonto-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzkonto-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzkonten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzkonten die folgenden Aufgaben aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 652)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage](#) (auf Seite 650)
- [Finanzkontofelder](#) (auf Seite 652)

Verfolgen übergeordneter Finanzkonten

Wenn Sie das Verfolgen des übergeordneten Finanzkontos eines Finanzkontos ermöglichen möchten, fügen Sie das übergeordnete Finanzkonto in das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto" im untergeordneten Finanzkonto ein.

So verfolgen Sie ein übergeordnetes Finanzkonto

- 1 Wählen Sie das Finanzkonto aus.

Weitere Informationen zum Auswählen von Finanzkonten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Finanzkonto-Detailseite auf "Bearbeiten".

- 3 Wählen Sie auf der Seite zur Finanzkontobearbeitung das Feld "Übergeordnetes Finanzkonto", und wählen Sie eine Finanzkonto aus.

Finanzkontofelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzkonto bearbeiten", um ein Finanzkonto hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzkonto zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzkonto bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzkonto angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzkontenhierarchien einrichten, indem Sie "Finanzkonto" wählen. So kann zum Beispiel ein Pensionskonto einem Portfolio-Konto untergeordnet werden. Weitere Informationen zum Einrichten von Hierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzkonten](#) (auf Seite 652).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanzkontoprofil	
Kontonummer	Nummer des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Finanzkontotyp	Finanzkontotyp wie Spar-, Kredit-, Hypotheken-, Anlagen-, Vermögens-, Ausbildungs-, Versicherungskonto.

Feld	Beschreibung
Primäre Firma	Mit dem Kontrollkästchen wird angegeben, dass dieses Finanzkonto das primäre Finanzkonto ist.
Lokale Filiale	Lokale Filiale des Finanzkontos innerhalb des Finanzinstituts
Konto	Name des Finanzkontos. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Eröffnungsdatum	Datum, an dem das Finanzkonto bei dem Finanzinstitut eröffnet wurde.
Gemeinsam	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass das Finanzkonto mehrere Inhaber hat. Mehrere Personen sind Inhaber dieses Finanzkontos.
Extern	Kontrollkästchen, mit dem angegeben wird, dass dieses Finanzkonto extern besteht. <i>Extern</i> bedeutet, dass dieses Finanzkonto nicht bei diesem, sondern bei einem anderen Finanzinstitut geführt wird.
Saldo	Währungsfeld, das den Saldo des Finanzkontos enthält.
Saldo zum	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Saldos.
Finanzkontodetails	
Integrations-ID	Integrations-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Institution	Name des externen Finanzinstituts, bei dem dieses Finanzkonto geführt wird.
Übergeordnetes Finanzkonto	Übergeordnetes Finanzkonto dieses untergeordneten Finanzkontos.
Finanzkontenintegration	
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzkontos.
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zum Finanzkonto. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für dieses Finanzkonto (aus der externen Quelle).
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Zusätzliche Informationen	

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Die Person, die für den finanziellen Firmendatensatz verantwortlich ist.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Finanzkonten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage](#) (auf Seite 650)
- [Verwalten von Finanzkonten](#) (auf Seite 651)

Kontoinhaber

Auf den Seiten "Kontoinhaber" können Sie die Beziehung zwischen einem Finanzkonto und seinen Inhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Kontoinhaber* ist eine Person, die eine Beziehung zum Finanzkonto aufweist (in der Regel ist es der gesetzliche Eigentümer des Finanzkontos).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Kontoinhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Kontoinhaberdatsatz verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten und ermöglicht so eine vollständige Übersicht, welche Personen welchen Finanzkonten und welche Finanzkonten welchen Personen zugeordnet sind.

Mit "Kontoinhabern" können Finanzinstitute und Benutzer die Beziehung zwischen Personen und Finanzkonten sowie spezifische Eigenschaften und Details der Beziehung verfolgen. Kontoinhaber verfolgen die Rolle einer Person in Bezug auf ein Finanzkonto, z.B. rechtmäßiger Inhaber, Vormund, Berater, Stifter usw.

Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage

Die Kontoinhaber-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoinhabern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kontoinhaber-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Kontoinhabern

Sie können einen Kontoinhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kontoinhaberfelder](#) (auf Seite 656).

Arbeiten mit Kontoinhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoinhaber beschrieben.

Kontoinhaberliste	Filter
Alle Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoinhaber	Alle Kontoinhaber, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoinhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoinhaber werden die Kontoinhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoinhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoinhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Kontoinhaber-Homepage freigegeben hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Kontoinhaber-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Kontoinhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Kontoinhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Kontoinhabern finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Kontoinhabern](#) (auf Seite 656)
- [Kontoinhaberbefelder](#) (auf Seite 656)

Verwalten von Kontoinhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage](#) (auf Seite 654)
- [Kontoinhaberbefelder](#) (auf Seite 656)

Kontoinhaberbefelder

Verwenden Sie die Seite "Kontoinhaber bearbeiten", um einen Kontoinhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Kontoinhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Kontoinhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Kontoinhaber angezeigt.

TIPP: Sie können Kontoinhaber auch auf der Seite "Kontoinhaberliste" und auf der Seite "Kontoinhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Kontoinhaberprofil	
Name Kontoinhaber	Name des Kontoinhabers (normalerweise eine Person). Dieses Feld ist auf 100 Zeichen begrenzt.
Finanzkonto	Das Konto, dem der Kontoinhaber zugeordnet ist.
Rolle	Rolle des Kontoinhabers. Ein Kontoinhaber kann mehr als eine Rolle haben. Beispiele für Rollen: Gesetzlicher Vormund, Eigentümer, Rechtsanwalt und Beeinflusser.
Primäre Kontaktperson	Gibt an, ob der Kontoinhaber die primäre Kontaktperson für das Finanzkonto ist.
Eintritt	Datum, an dem der Kontoinhaber dem Finanzkonto zuerst zugeordnet wurde. Dieses Datum kann sich von dem Eröffnungsdatum des Finanzkontos unterscheiden. Beispiel: Ein gesetzlicher Vormund kann nach dem Datum der Eröffnung eines Finanzkontos einem Finanzkonto zugeordnet werden (oder die Verantwortung für ein Finanzkonto übertragen bekommen).
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu dem Kontoinhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Kontoinhaber, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Das Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Kontoinhabers (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage](#) (auf Seite 654)

Kontoanteile

Verwenden Sie die Seiten für Kontoanteile, um Finanzprodukte für ein bestimmtes Finanzkonto zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Kontoanteile sind normalerweise die Summe aller Finanztransaktionen eines einzelnen Finanzprodukts für ein Finanzkonto.

Kontoanteile geben an, wie viele Finanzprodukte zu jedem Finanzkonto gehören. Kontoanteile können verwendet werden, um alle Typen von Finanzprodukten zu verfolgen, beispielsweise:

- Sachanlagegüter (beispielsweise Häuser, Kunstgegenstände und Fahrzeuge)
- Finanzinstrumente (beispielsweise Anleihen, Aktien und Anlagefonds)
- Finanzdienstleistungen und Darlehen (beispielsweise Hypotheken, Kreditlinien)
- Alle anderen Instrumente, die von Ihnen im Rahmen der Finanzprodukte definiert werden

Mit Kontoanteilen können Finanzinstitute eine Zusammenfassung der Finanzkonten eines Kunden durch ihre Middleoffice- oder Backoffice-Anwendungen erstellen lassen. Diese Information bietet Ansichten auf Grundlage von Kunden oder Haushalten. Detailinformationen zu Kontoanteilen, wie Menge, Preise, Leistung und wichtige Daten (z.B. das Kaufdatum), sind in Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie eine Beziehung zu einem Kunden verwalten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzkontoinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte für Kontoanteile bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage

Die Kontoanteil-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Kontoanteilen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Kontoanteil-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Kontoanteilen

Sie können einen Kontoanteil erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kontoanteilefelder](#) (auf Seite 660).

Arbeiten mit Kontoanteilelisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Kontoanteile beschrieben.

Kontoanteilelisten	Filter
--------------------	--------

Kontoanteilelisten	Filter
Alle Kontoanteile	Alle Kontoanteile, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen
Zuletzt geänderte Kontoanteile	Alle Kontoanteile, sortiert nach Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Kontoanteilen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Kontoanteile werden die Kontoanteile angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Kontoanteil-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Kontoanteil-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Kontoanteil-Homepage auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Kontoanteil-Homepage-Layout" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Kontoanteilen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)

- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Kontoanteilefelder](#) (auf Seite 660)

Kontoanteilefelder

Verwenden Sie die Seite "Kontoanteil bearbeiten", um einen Kontoanteil hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Kontoanteil zu aktualisieren. Auf der Seite "Kontoanteil bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Kontoanteil angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Kontoanteileprofil	
Finanzkonto	Finanzkonto, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Finanzprodukt, das dem Kontoanteil zugeordnet ist.
Name Kontoanteile	Eindeutiger Name des Kontoanteils.
Menge	Anzahl Einheiten des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Einkaufspreis	Einkaufspreis des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Kaufdatum	Datum, an dem der Bestand an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto gekauft wurde. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Wert	Wert des Bestands (d. h. Kaufpreis multipliziert mit der Menge). Diese

Feld	Beschreibung
	Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Performance	Prozentualer Gewinn oder Verlust des Bestands an diesem Finanzprodukt für dieses Finanzkonto. Diese Information stammt normalerweise aus einer externen Quelle.
Kontoanteileintegration	
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu den Kontoanteilen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu den Kontoanteilen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu Kontoanteilen, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Kontoanteils (aus einer externen Quelle).

Finanzpläne

Auf den Seiten "Finanzplan" können Sie Finanzpläne für ein Finanzkonto erstellen, aktualisieren und verfolgen. *Finanzpläne* sind typischerweise die Finanzpläne einer Person oder eines Unternehmens für ein oder mehrere Finanzkonten, die von einem Finanzinstitut verwaltet werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzplaninformationen für Finanzkonten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzplan" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein Finanzplan ermöglicht eine Finanzplanung auf höchster Ebene durch Zugriff auf Informationen wie Status, Stand des Plans und Genehmigungen. Darüber hinaus enthält er Links zu Middle Office- und Back Office-Anwendungen. Stapel-Feeds und Aktualisierungen von Web-Service werden oft verwendet, um Middle Office- und Back-Office-Informationen in Oracle CRM On Demand zu integrieren.

Mit Finanzplänen können Finanzinstitute das Customer Relationship Management über den gesamten Finanzplanungs-Lebenszyklus in Finanzplanungsaufgaben, -Workflows und -ergebnisse integrieren. Mit dieser Funktion können Sie Aktivitäten, Verkaufsprojekte, Serviceanfragen und Leads für einen Finanzplan verfolgen, um eine kunden- und haushaltsorientierte Finanzplanung zu ermöglichen.

Sie verwenden die Seiten "Finanzplan", um einen Finanzplan zu identifizieren und zu profilieren. Sie können die Seiten "Finanzplan" auch verwenden, um Unterkonten oder andere zugehörige Informationen zu einem Finanzplan zu prüfen wie:

- **Verkaufsprojekt.** Weitere Informationen siehe [Info zu Verkaufsprojekten und Prognosen](#) (siehe "Info über Verkaufsprojekte und Prognosen" auf Seite 255).
- **Aktivität.** Weitere Informationen siehe [Aktivitätsfelder](#) (auf Seite 170).
- **Serviceanfrage.** Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwalten von Service und Kommunikation](#) (auf Seite 341).

■ **Lead.** Weitere Informationen finden Sie unter [Leads](#) (auf Seite 185).

Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage

Die Finanzplan-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzplänen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Finanzplan-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzplänen

Sie können einen Finanzplan erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Finanzplanfelder](#) (auf Seite 664).

Arbeiten mit Finanzplanlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzpläne beschrieben.

Finanzplanliste	Filter
Alle Finanzpläne	Alle Finanzpläne, die für Sie sichtbar sind, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Finanzpläne	Alle Finanzpläne, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzplänen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzpläne werden die Finanzpläne angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzplan-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzplan-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzplan-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanzplan-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Finanzplan-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Finanzplan-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Finanzplan-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzplänen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 662)
- [Finanzplanfelder](#) (auf Seite 664)

Finanzplanfelder

Verwenden Sie die Seite "Finanzplan bearbeiten", um einen Finanzplan hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzplan zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzplan bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Finanzplan angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzpläne auch auf der Seite "Finanzplanliste" und auf der Seite "Finanzplandetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter "Aktualisieren von Datensatzdetails".

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält zusätzliche Informationen zu einigen Finanzplanfeldern.

Feld	Beschreibung
Finanzplanprofil	
Finanzplanbezeichnung	Name des Finanzplans.
Typ	Der Typ des Finanzplans. Beispiele: Ruhestand, Portfolio, Vermögen, Ausbildung usw.
Konto	Das Finanzkonto, dem der Plan zugeordnet ist.
Status	Der Status des Finanzplans. Beispiele: In Bearbeitung, Aktiv, Genehmigt, Prüfung durch Management, Prüfung durch Kunden usw.
Gesendet an Person	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan an die Person gesendet wurde.
Genehmiger/Person	Wählen Sie das Kontrollkästchen, um anzugeben, ob dieser Finanzplan durch die Person genehmigt wurde.
Finanzplanübersicht	
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzplan, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Das Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung dieses Finanzplans (aus der externen Quelle).
Integrations-ID	Integrations-ID dieses Finanzplans.
Beschreibung	Detaillierte Beschreibung des Finanzplans. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Zusätzliche Informationen	

Feld	Beschreibung
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Finanzplandatensatzes.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Finanzplänen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 662)
- [Verwalten von Finanzplänen](#) (auf Seite 663)

Finanzprodukte

Verwenden Sie die Seiten für Finanzprodukte, um alle Typen von Finanzprodukten zu erstellen, zu aktualisieren und zu verfolgen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanzproduktinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Finanzprodukte" aus Ihrem Setup möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Finanzprodukt* in Oracle CRM On Demand, das eine Finanzinstitution ihren Kunden anbietet, kann ein bestimmtes reales Produkt, ein Service oder eine Gruppe von Finanzprodukten sein. Es kann sich jedoch auch auf jedes Finanzprodukt einer beliebigen Finanzinstitution beziehen.

Finanzprodukte können verwendet werden, um Finanzprodukttypen wie Darlehen, Direktüberweisungen (Girokonto und Sparkonto), Tagesgeldkonten (oder Geldmarktkonten), Festgeldkonten (oder Einlagenzertifikate) usw. zu verfolgen. Finanzprodukte können auch Anteile, Derivate, separate Konten, Hedge- oder Anlagefonds sein.

Mit Finanzprodukt-Datensätzen können Finanzinstitutionen Details zu Finanzprodukten anzeigen wie grobe Produktdetails, URL-Links zu Finanzprodukt-Websites oder Kataloge. Mit dieser Funktion haben Sie Zugang zu den neuesten Finanzproduktdetails und zugehörigen Informationen zu Aktivitäten, Verkaufsprojekten, Serviceanfragen und Kalendern für Ihre Kunden.

Der Finanzprodukt-Datensatztyp unterstützt auch Finanzprodukt Hierarchien. Diese Hierarchien ermöglichen eine Gruppierung von Finanzprodukten in Gruppen, beispielsweise Angebotspakete, Anlagefonds und andere erforderliche Mehrfachhierarchien oder Mehrfachgruppierungen.

Einige Beispiele für Finanzprodukt Hierarchien sind in den folgenden Abbildungen dargestellt.

Die vierte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Anlagefondshierarchie.

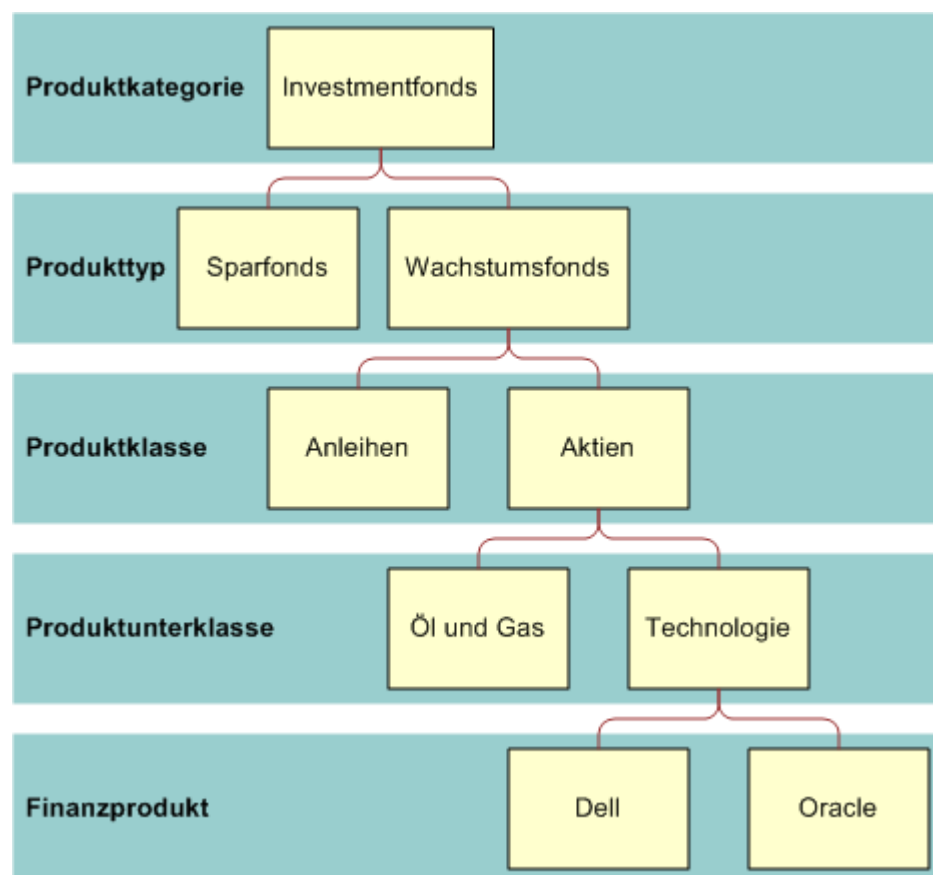


Figure 4: Beispiel für Mutual Funds-Hierarchie

Die fünfte Abbildung zeigt ein Beispiel für eine Versicherungspolicenhierarchie.

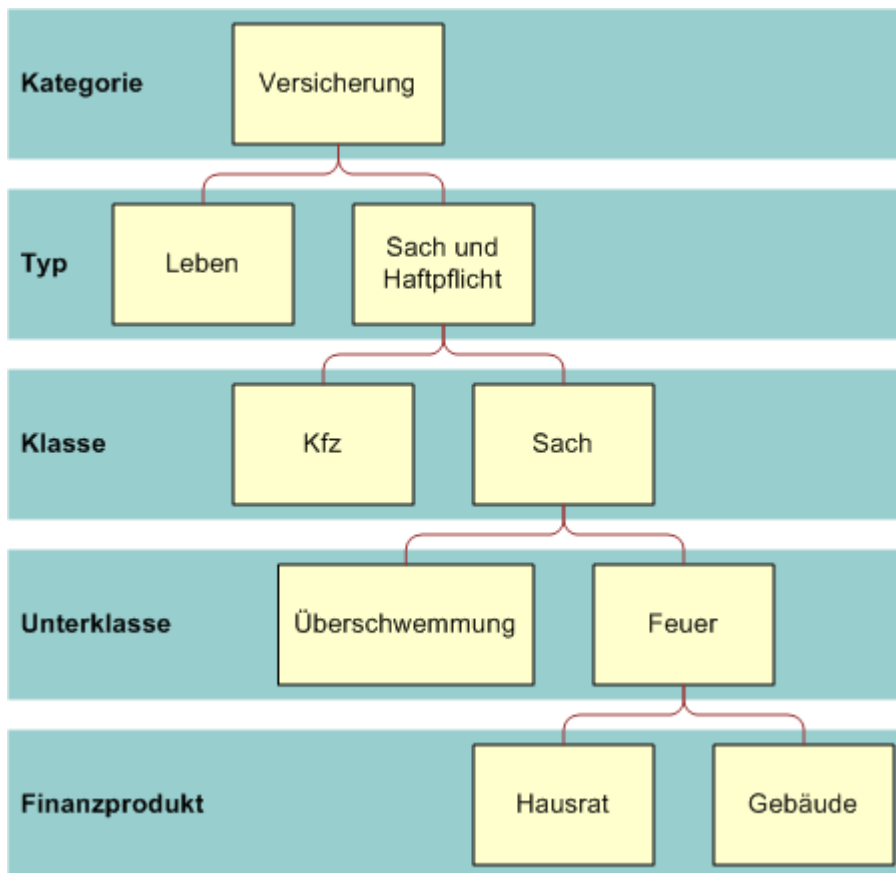


Figure 5: Beispiel für Versicherungspolicenhierarchie

Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage

Die Finanzprodukte-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanzprodukten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanzprodukte-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanzprodukt-Datensätzen

Sie können einen Finanzprodukt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Datensätze erstellen](#) (siehe "Erstellen von Datensätzen" auf Seite 43) und [Finanzproduktfelder](#) (siehe "Finanzprodukt-Felder" auf Seite 670).

TIPP: Sie können Finanzprodukthierarchien festlegen, z.B. eine Anlage als Unterprodukt eines Anlagefonds, indem Sie das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" wählen. Informationen zu Finanzprodukthierarchien finden Sie unter [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte](#) (auf Seite 669).

Arbeiten mit Finanzproduktlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanzprodukte beschrieben.

Finanzproduktliste	Filter
Alle Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanzprodukte verantwortlich ist
Zuletzt geänderte Finanzprodukte	Alle Finanzprodukte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanzprodukten

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanzprodukte werden die Finanzprodukte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanzprodukt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Finanzprodukt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Finanzprodukt-Homepage Abschnitte hinzu

1 Klicken Sie auf der Finanzprodukt-Homepage auf "Layout bearbeiten".

- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Finanzprodukt-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanzprodukten

Führen Sie zum Verwalten von Finanzprodukten die folgende Aufgabe aus:

- [Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte](#) (auf Seite 669)

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage](#) (auf Seite 662)
- [Finanzprodukt-Felder](#) (auf Seite 670)

Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte

Um das übergeordnete Finanzprodukt eines Finanzprodukts zu verfolgen, fügen Sie das übergeordnete Finanzprodukt dem Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" auf dem untergeordneten Finanzprodukt hinzu.

Verfolgen eines übergeordneten Finanzprodukts

- 1 Wählen Sie das Finanzprodukt aus.

Weitere Informationen zur Auswahl von Finanzprodukten finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Finanzproduktdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" das Feld "Übergeordnetes Finanzprodukt" und dann ein Finanzprodukt aus.

Finanzprodukt-Felder

Verwenden Sie die Seite "Finanzprodukt bearbeiten", um ein Finanzprodukt hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Finanzprodukt zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanzprodukt bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Finanzprodukt angezeigt.

TIPP: Sie können Finanzprodukte auch auf der Seite "Finanzproduktliste" und auf der Seite "Finanzproduktdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Finanzprodukt-Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanzprodukt-Profil	
Finanzproduktname	Allgemeiner Name des Finanzprodukts. Beispiele: Oracle Corporation, Anlagefonds X, Gold Saving, Best Mortgage usw.
Kategorie	Kategorie des Finanzprodukts. (Empfohlene Hierarchie: Typ, Kategorie, Klasse, Unterklasse, Finanzprodukt, untergeordnetes Finanzprodukt, ggf. weitere untergeordnete Produkte.)
Typ	Typ des Finanzprodukts. Beispiele: Wachstumsfonds, Sicherheitsfonds.
Klasse	Finanzproduktklasse. Beispiele: Anteile, Anleihen.
Unterklasse	Unterklasse des Finanzprodukts. Beispiele: Technologie, Öl & Gas.
Übergeordnetes Finanzprodukt	Übergeordnetes Finanzprodukt dieses Produkts.
Finanzprodukt-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzinstitution verwendet, um ein Finanzprodukt in ihrem Finanzprodukt-Hub oder in einer entsprechenden Einheit zu identifizieren.
MDM-Product Hub-ID	Finanzprodukt-ID, die die Finanzindustrie oder ein externes Unternehmen verwendet, um ein Finanzprodukt in einem externen Master Data Management (MDM) Finanzprodukt-Hub zu identifizieren.
Aktueller Preis	Preis des Finanzprodukts. Der Preis kann aus einer externen Quelle wie Marktpreis oder intern aus einer Preisliste stammen.

Feld	Beschreibung
Preisquelle	Quelle der Preisinformation zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Aktueller Preis zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung des Preises für dieses Finanzprodukt (aus der Preisquelle).
Produktkatalog	
Produkt-URL	URL für den Standort des Katalogs dieses Finanzprodukts. Normalerweise ein externes Finanzprodukt und ein URL.
Produktübersicht	Zusammenfassung oder Einführung zu dem Finanzprodukt. Dieses Feld ist auf 16350 Zeichen begrenzt.
Produktkatalog	URL des Finanzproduktkatalogs, der dieses Finanzprodukt enthält. Der URL ist normalerweise ein interner Finanzprodukt-URL.
Finanzproduktübersicht	
Externe ID	Externe Quell-ID der externen Information zu dem Inhaber des Finanzprodukts. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zu dem Finanzprodukt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieses Finanzprodukts (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu Finanzprodukten finden Sie unter folgenden Themen:

- [Finanzprodukte](#) (auf Seite 665)
- [Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage](#) (auf Seite 667)
- [Verwalten von Finanzprodukten](#) (auf Seite 669)

Finanztransaktionen

Sie verwenden die Seiten "Finanztransaktionen", um jeden Typ von Finanztransaktion für ein spezifisches Finanzkonto anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. *Finanztransaktionen* sind individuelle Transaktionen eines Finanzkontos für alle Finanzprodukte.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Finanztransaktionsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Mit den Finanztransaktions-Datensätzen können Sie bestimmen, für welche Finanzkonten welche Transaktionen in Bezug auf alle Finanzprodukte durchgeführt werden. Diese Informationen bieten eine

vollständige Übersicht über Finanztransaktionen, die nach Finanzkonten geordnet sind. Sie können Finanztransaktions-Datensätze verwenden, um alle Typen von Finanzprodukttransaktionen wie Kaufen, Verkaufen, Transaktionen mit hohem Wert (Big Ticket), Rücknahme, Depot, Auszahlung und alle anderen Instrumente, die Sie für Finanzprodukte definiert haben, zu verfolgen.

Mit Finanztransaktionen können Finanzinstitutionen zusammenfassende Informationen ihrer Middle Office- oder Back Office-Anwendungen zu Kundenfinanzkonten bereitstellen. Diese Informationen bieten Ansichten auf Kunden- oder Haushaltsbasis. Die detaillierten Informationen zu Finanztransaktionen wie Menge, Preise und wichtige Daten (z.B. das Kaufdatum) sind innerhalb von Oracle CRM On Demand verfügbar, wenn Sie die Beziehung zu einem Kunden verwalten.

Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage

Die Finanztransaktion-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Finanztransaktionen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Finanztransaktionen

Sie können eine Finanztransaktion erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Finanztransaktionsfelder](#) (siehe "[Finanztransaktions-Felder](#)" auf Seite 674).

Arbeiten mit Finanztransaktionslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Finanztransaktionen beschrieben:

Finanztransaktionsliste	Filter
Alle Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die Finanztransaktion zuständig ist
Zuletzt geänderte Finanztransaktionen	Alle Finanztransaktionen, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Finanztransaktionen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Finanztransaktionen werden die Finanztransaktionen angezeigt, die zuletzt geändert wurden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktion-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepage personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" möglicherweise zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, was Ihr Unternehmensadministrator eingerichtet hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer "Finanztransaktions-Homepage" Abschnitte hinzufügen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Finanztransaktions-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Finanztransaktions-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Finanztransaktions-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Finanztransaktionen

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Finanztransaktions-Felder

Sie verwenden die Seite "Finanztransaktion bearbeiten", um eine Finanztransaktion hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Finanztransaktion zu aktualisieren. Auf der Seite "Finanztransaktion bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Finanztransaktion angezeigt.

TIPP: Sie können Finanztransaktionen auch auf der Seite "Finanztransaktionsliste" und auf der Seite "Finanztransaktionsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Finanztransaktionsprofil	
Finanzkonto	Das Finanzkonto, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Finanzprodukt	Das Finanzprodukt, dem die Finanztransaktion zugeordnet ist.
Transaktionstyp	Der Typ der Finanztransaktion. Beispiele: Kauf, Verkauf, Big Ticket, Rücknahme usw.
Menge	Die Anzahl der Finanzprodukteinheiten für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Transaktions-ID	Die ID der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Transaktionsperiode	Der Zeitraum der Finanztransaktion. Beispiele: Big Tickets für Datum, Monat, Quartal usw.
Transaktionspreis	Der Preis des Finanzprodukts für diese Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Transaktionsdatum/-uhrzeit	Das Datum und die Uhrzeit der Finanztransaktion. Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Wert	Der Wert der Finanztransaktion (d.h. der Preis multipliziert mit der Menge). Diese Information stammt üblicherweise aus einer externen Quelle.
Finanztransaktionsintegration	
Transaktionsquelle	Die Quelle, die Ihre Finanzinstitution verwendet, um eine Finanztransaktion in der Middle Office- oder Back Office-Anwendung zu identifizieren
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe ID	Die externe Quell-ID der externen Information zu der Finanztransaktion. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu der Finanztransaktion, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten dieser Finanztransaktion (aus der externen Quelle).

10 Versicherung

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensatztypen für Versicherungsinformationen bereit:

- **Ansprüche (auf Seite 682).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsansprüchen zu verwalten.
- **Deckungskonzepte (siehe "Deckung" auf Seite 689).** Verwenden Sie diese Seiten, um die Grenzbeträge und Risiken zu verwalten, die von einer Versicherungspolice abgedeckt werden.
- **Schäden (auf Seite 693).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Schäden an den Versicherungsobjekten einer Person zu verwalten.
- **Versicherungsobjekte (auf Seite 696).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zum versicherten Eigentum zu verwalten.
- **Beteiligte Parteien (auf Seite 699).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Personen zu verwalten, die am Versicherungsanspruch beteiligt sind.
- **Policen (auf Seite 703).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungspolicen zu verwalten.
- **Versicherungsnehmer (siehe "Policeninhaber" auf Seite 708).** Verwenden Sie diese Seiten, um Informationen zu Versicherungsnehmern zu verwalten.
- **Broker-Profil (auf Seite 712).** Verwenden Sie diese Seiten zur Verwaltung von Informationen zu Brokern.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Verwalten von Versicherungen

Führen Sie zum Verwalten von Versicherungen folgende Schritte aus:

- [Durchführen der Vertriebskanalplanung](#) (auf Seite 678)
- [Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung](#) (auf Seite 678)
- [Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen](#) (auf Seite 678)
- [Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen](#) (auf Seite 679)
- [Planen von Vertrieb und Budgetierung](#) (auf Seite 679)
- [Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln](#) (auf Seite 680)
- [Verwalten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 680)
-

Hinweis: Einige dieser Prozesse werden in Oracle CRM On Demand durchgeführt, andere außerhalb von Oracle CRM On Demand.

Durchführen der Vertriebskanalplanung

Die Vertriebskanalplanung beinhaltet die Entwicklung einer Strategie und Planungsaktivitäten, die vom Channel-Manager für die Kanäle durchgeführt werden, für die er verantwortlich ist.

Führen Sie zur Vertriebskanalplanung folgende Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Geschäftsplan, siehe: [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 311).
- 2 Erstellen Sie Zielsetzungen für einen Geschäftsplan, siehe: [Zielsetzungen](#) (auf Seite 322).
- 3 Verwalten Sie Planfirmen, siehe: [Planfirmen](#) (auf Seite 328).
- 4 Verwalten Sie Planpersonen, siehe: [Planpersonen](#) (auf Seite 332).
- 5 Verwalten Sie Planverkaufsprojekte, siehe: [Planverkaufsprojekte](#) (auf Seite 336).

Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung

Mit der ersten Verlustmeldung geht die Erstellung von Berichten über Kundenansprüche einher, die Informationen über den Anspruch und den Anspruchsteller enthalten. Dieser Bericht beinhaltet die Überprüfung der Deckung, die der Call Center-Agent durchführt. Der Call Center-Agent validiert die Policen- und Deckungsinformationen.

Führen Sie zum Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Validieren Sie die Policen- und Deckungsinformationen, die Sie vom Anspruchsteller erhalten, siehe: [Policen](#) (auf Seite 703).
- 2 Erstellen Sie den Anspruchsdatensatz, siehe: [Ansprüche](#) (auf Seite 682).
- 3 Geben Sie Informationen zu der ersten Verlustmeldung ein, siehe: [Ansprüche](#) (auf Seite 682).

Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen

Das Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet die Planung und Durchführung von Marketingkampagnen, die sich an potenzielle Agenten richten, sowie das Einrichten von neuen Agenten.

Führen Sie zum Anwerben neuer Agenten und zum Einrichten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie einen Kampagnendatensatz. Informationen hierzu finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Kampagnenfelder](#) (auf Seite 183).
- 2 Ordnen Sie potenziellen Agenten eine Kampagne zu. Informationen hierzu finden Sie unter [Zuordnen von Kampagnen zu Personen](#) (siehe "[Einplanen von Personen für Kampagnen](#)" auf Seite 180).
- 3 Führen Sie die Marketingkampagne aus, siehe: [Arbeiten mit Kampagnen](#) (auf Seite 175).
- 4 Verwalten Sie Anwendungen von Agenten und genehmigen Sie neue Agenten.
- 5 Richten Sie den neuen genehmigten Agenten ein, siehe: [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Partnerfelder](#) (auf Seite 397).

Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen

Das Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen beinhaltet das Kommunizieren mit Agenten und das Überwachen von Agent-Broker-Beziehungen, das Aktualisieren von Informationen zur Agentendemografie, das Überwachen von Zugangsdaten, die Bücherverwaltung usw.

Führen Sie zum Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Aktualisieren Sie die Informationen zu Agenten und Agenturen, siehe: [Aktualisieren der Datensatzdetails](#) (siehe "[Aktualisieren von Datensatzdetails](#)" auf Seite 72).
- 2 Überwachen Sie die Zugangsdaten für Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Partnerfirmen](#) (auf Seite 394).
- 3 Verwalten Sie den Geschäftsplan, siehe: [Verwalten von Geschäftsplänen](#) (auf Seite 318).
- 4 Überwachen Sie die Verkaufsprojekte und Serviceanfragen von Agenten und Agenturen, siehe: [Verwalten von Verkaufsprojekten](#) (auf Seite 259) und [Verwalten von Serviceanfragen](#) (auf Seite 345).

Planen von Vertrieb und Budgetierung

Die Vertriebsplanung einer Versicherung beinhaltet die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum sowie das Verwalten von Vertriebsplänen, Vertriebsbudgets, Vertriebsprognosen und Gebieten.

Führen Sie zum Planen von Vertrieb und Budgetierung die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Führen Sie die Vertriebsplanung für das Jahr, das Quartal oder einen anderen Zeitraum aus, siehe: [Geschäftsplanung](#) (auf Seite 311).

- 2 Verwalten Sie die Vertriebsbudgets und die Verkaufsquote, siehe: [Prognosen](#) (auf Seite 278).
- 3 Verwalten Sie die Vertriebsprognosen, siehe: [Prognosen](#) (auf Seite 278).
- 4 Verwalten Sie die Gebiete, siehe: Gebietsmanagement.

Verwalten von Serviceanfragen

Das Verwalten von Serviceanfragen beinhaltet das Verarbeiten allgemeiner Fragen und das Lösen einzelner Serviceanfragen von Anfang bis Ende sowie das Auswerten von Serviceproblemen und das Priorisieren von Anfragen.

Führen Sie zum Verwalten von Serviceanfragen die folgenden Aufgaben aus:

- 1 Erstellen Sie die Serviceanfrage, siehe: [Serviceanfragen](#) (auf Seite 343).
- 2 Weisen Sie eine Serviceanfrage zu, oder eskalieren Sie diese, siehe: [Zuweisen von Serviceanfragen](#) (auf Seite 346) oder [Eskalieren von Serviceanfragen](#) (auf Seite 348).
- 3 Arbeiten Sie mit Lösungen für Serviceanfragen, siehe: [Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen](#) (auf Seite 348).
- 4 Schließen Sie die gelöste Serviceanfrage, siehe: [Schließen der gelösten Serviceanfragen](#) (auf Seite 349).

Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln

In Oracle CRM On Demand können Sie Workflow-Regeln verwenden, um anzugeben, dass eine oder mehrere Aktionen automatisch ausgeführt werden müssen, wenn ein angegebenes Ereignis eintritt. Sie können so viele Workflow-Regeln konfigurieren wie Sie in Ihren Geschäftsprozessen implementieren möchten.

Das Producer Success Model (PSM) in Oracle CRM On Demand ist ein Framework, das Workflow-Regeln verwendet, um die Erstellung von Aktivitäten zu automatisieren. Dadurch können Versicherungsvertreter oder Finanzberater ihre Leads verfolgen und regelmäßig Kontakt zu ihren Kunden aufnehmen.

Im Producer Success Model werden die folgenden Begriffe verwendet:

- **Hersteller.** Ein *Hersteller* ist ein Versicherungsvertreter oder Finanzberater.
- **Kunde.** Ein *Kunde* ist eine Person, zu der Ihr Unternehmen eine langfristige Beziehung unterhält, sodass Sie Änderungen in der Situation des Kunden überwachen und Chancen für das Cross-Selling zusätzlicher Produkte an den Kunden ermitteln können. Kunden lassen sich in der Regel auch dahingehend beraten, welche Produkte zu ihren Anforderungen passen.

Das Producer Success Model verwendet Workflow-Regeln, um folgende Aktionen auszuführen:

- Aufgabe erstellen, um den Lead jedes Mal, wenn ein Lead-Datensatz erstellt wird, am nächsten Arbeitstag anzurufen.

- Folgeaufgabe erstellen, wenn ein Hersteller den Wert im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" aktualisiert, nachdem er einen Lead oder einen Kunden angerufen hat.

Die Arten von Anrufen, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, umfassen Folgendes:

- **Empfehlungsanrufe.** Anrufe, die Hersteller tätigen müssen, um Folgeaktionen für Leads auszuführen.
- **Geburtstagsanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei bestehenden Leads oder Kunden an deren Geburtstag tätigen.
- **Prüfanrufe.** Anrufe, die Hersteller bei Leads oder Kunden tätigen, wenn sechs Monate seit dem letzten Kontakt mit dem Lead vergangen sind.

Ein Hersteller kann das Ergebnis dieser Anrufe im Feld "Besuch - Ergebnis" auf der Seite "Aufgabendetails" erfassen. Das Feld kann folgende Werte enthalten:

- **Keine Antwort.** Der Lead ist nicht erreichbar.
- **In Kontakt bleiben.** Der Lead oder die Person möchte heute kein Gespräch führen. Der Lead möchte jedoch, dass der Hersteller mit ihm in Kontakt bleibt.
- **Als erfolglos geschlossen.** Der Lead möchte heute kein Gespräch führen und möchte nicht wieder kontaktiert werden.
- **Termin.** Der Lead oder Kunde ist für einen Termin bereit.

Je nach dem Ergebnis der Anrufe erstellt der Workflow unterschiedliche Folgeaufgaben. Beispiel: Lautet das Ergebnis des Anrufs "Keine Antwort", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden am nächsten Tag erneut anzurufen. Lautet das Ergebnis "In Kontakt bleiben", erstellt der Workflow eine Aufgabe, um den Lead oder Kunden in sechs Monaten oder eine Woche vor seinem Geburtstag erneut anzurufen, je nachdem, welcher Zeitpunkt früher eintritt.

HINWEIS: Das Producer Success Model erfordert die Konfiguration von Workflow-Regeln und -Aktionen. Weitere Informationen finden Sie in der Konfigurationsdokumentation für Oracle On Demand Financial Services Edition.

Führen Sie die folgenden Aufgaben aus, um Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umzuwandeln:

- 1 Erstellen Sie einen neuen Lead-Datensatz für die Empfehlung.
Eine Workflow-Regel erstellt automatisch eine Aufgabe, um den Lead am nächsten Arbeitstag anzurufen.
- 2 Zeigen Sie die tägliche Anrufliste von Empfehlungsanrufen auf der Seite "Aktivitätsliste" an, und rufen Sie den Lead an. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit Aktivitätslisten](#) (auf Seite 148).
- 3 Zeichnen Sie die Informationen zum Anrufergebnis im Feld "Besuch - Ergebnis" auf.
Je nach Anrufergebnis erstellt der Workflow eine bestimmte Folgeaufgabe.
- 4 Planen Sie einen Termin mit dem Lead. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Planen von Terminen](#) (siehe "[Planen von Terminen mit Anderen](#)" auf Seite 163).
- 5 Treffen Sie sich mit dem qualifizierten Lead, und erfassen Sie zusätzliche Informationen.

- 6 Stufen Sie den Lead zu einem Interessenten hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Lead-Typ" den Eintrag "Interessent" wählen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Felder für Leads](#) (siehe "[Lead-Felder](#)" auf Seite 202).
- 7 Bieten Sie Produkte an, die die Anforderungen des Interessenten erfüllen, und erstellen Sie ein Verkaufsprojekt, wenn der Kunde interessiert ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Arbeiten mit der Verkaufsprojekt-Homepage](#) (siehe "[Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage](#)" auf Seite 257).
- 8 Führen Sie ein Abschlussgespräch, und verkaufen Sie die Produkte.
- 9 Wenn der Kunde das Produkt erwirbt, stufen Sie die Person zu einem Kunden hoch, indem Sie in der Auswahlliste "Personentyp" den Eintrag "Kunde" wählen.
- 10 Legen Sie auf der Seite "Personendetails" den Wert im Feld "Kontakthäufigkeit" auf "1-2 Mal/Jahr" fest. Weitere Informationen zum Workflow "Aufgabe erstellen" finden Sie unter Erstellen von Workflow-Aktionen: Erstellen einer Aufgabe.

Ansprüche

Auf den Seiten "Anspruch" können Sie jeden Anspruchstyp erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ansprüche sind typischerweise die Ansprüche einer Person oder eines Unternehmens, die von einem Versicherungsunternehmen verwaltet werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Anspruchsinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Ansprüche" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Ein *Anspruch* ist eine formale, schriftliche Anforderung an ein Versicherungsunternehmen, den Verlust von oder den Schaden an einem versicherten Objekt zu erstatten.

Das Verständnis der Anspruchshistorie eines Kunden einschließlich des aktuellen Anspruchsstatus kann den Vertriebs- und Servicemitarbeitern helfen, mehr Informationen zu diesem wichtigen Aspekt der Beziehung zwischen Versicherer und Kunden zu gewinnen. Darüber hinaus können Versicherungsunternehmen die Anspruchsseiten nutzen, um kritische Informationen bezüglich der ersten Mitteilung über den Verlust schnell aufzuzeichnen und den Anspruch schnell an die zuständigen Mitarbeiter weiterzuleiten.

Der Datensatztyp "Anspruch" unterstützt alle Typen von erster Schadensmeldung wie Kfz-Versicherung, Sachversicherung, allgemeine Haftpflichtversicherung usw. Ein Anspruch kann übergeordnete Ansprüche haben, so dass alle Typen von Anspruchsstrukturen und -hierarchien unterstützt werden, z.B. können Sie Ansprüche Anspruchsgruppen zuordnen.

Sie können die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um Profile und detaillierte Informationen zu einem Anspruch zu identifizieren und zu erfassen. Darüber hinaus können Sie die Seite "Anspruchsdetails" verwenden, um die einem Anspruch untergeordneten Ansprüche und andere zugehörige Informationen zu prüfen wie:

- [Beteiligte Parteien](#) (auf Seite 699)
- [Schäden](#) (auf Seite 693)
- Aktivitäten

Eine Aktivität kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Aktivitäten auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.

■ Serviceanfragen

Eine Serviceanfrage kann sich auf einen Anspruch beziehen. Sie können alle auf einen Anspruch bezogenen Serviceanfragen auf der Seite "Anspruchsdetails" einsehen.

Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage

Die "Ansprüche-Homepage" ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Ansprüchen. Diese Seite enthält mehrere Abschnitte und zeigt für Sie relevante Anspruchsinformationen an.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Ansprüche-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite auch Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte von der Seite entfernen.

Erstellen von Ansprüchen

Sie können einen Anspruch erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Ansprüche klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 685).

Arbeiten mit Anspruchslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Ansprüche beschrieben.

Anspruchsliste	Filter
Alle Ansprüche	Alle für Sie sichtbaren Ansprüche, egal, wer für den Anspruch verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Ansprüche	Alle Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts für die zuletzt geänderten Ansprüche

Der Abschnitt für die zuletzt geänderten Ansprüche zeigt die zuletzt geänderten Ansprüche, sortiert nach Änderungsdatum. Klicken Sie auf den Link "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie der Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzufügen können.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Ansprüche-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Ansprüche-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Ansprüche-Homepage freigegeben hat.

So fügen Sie Ihrer Ansprüche-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der Ansprüche-Homepage auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Layoutseite der Ansprüche-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 685)
- [Verwalten von Ansprüchen](#) (auf Seite 684)

Verwalten von Ansprüchen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen](#) (auf Seite 685)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, beispielsweise durch die Änderung der Namen von Datensatztypen sowie von Feldern und Optionen in Auswahllisten. Daher können die Informationen, die Ihnen angezeigt werden, von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Auch können Sie, je nach der Ihnen zugewiesenen Zugriffsebene, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage](#) (auf Seite 683)
- [Anspruchsfelder](#) (auf Seite 685)

Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen

Um das Verfolgen eines übergeordneten Anspruchs zu ermöglichen, müssen Sie diesen dem Feld "Übergeordneter Anspruch" im Datensatz des untergeordneten Anspruchs hinzufügen.

So verfolgen Sie einen übergeordneten Anspruch

- 1 Wählen Sie den Anspruch aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Ansprüchen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Anspruchsdetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Anspruch bearbeiten" das Feld "Übergeordneter Anspruch" und einen Anspruch aus.

Anspruchsfelder

Verwenden Sie die Seite "Anspruch bearbeiten", um einen Anspruch hinzuzufügen oder um die Details eines vorhandenen Anspruchs zu aktualisieren. Auf der Seite "Anspruch bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Anspruch angezeigt.

TIPP: Sie können Ansprüche auch auf der Seite "Anspruchsliste" und auf der Seite "Anspruchsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Anspruchsprofil	
Anspruchsnr.	Die Anspruchskennung.

Feld	Beschreibung
Geschäftszweig	Die Versicherungsbranche. Beispiele: Fahrzeug, Sachwert, allgemeine Haftpflicht, Arbeitsschutz, Lebensversicherung.
Schadensschlüssel	Der Code für einen bestimmten Schaden. Beispiel: Versicherungsgesellschaften können den Code 100 Autounfällen zuordnen, 200 Diebstahl, etc.
Schadenstyp	Der zu dem Schadenscode gehörende Schadenstyp. Beispiele: Autounfall, Diebstahl, etc.
Berichtsdatum	Das Datum, zu dem die versicherte Person den Schadensanspruch erhoben hat.
Schadensdatum und -zeit	Das Datum des Unfalls oder des Schadenfalls.
Währung	Die Währung für den Anspruch.
Abschlussdatum	Das Datum, an dem der Anspruch abgeschlossen wurde.
Ereignisnr.	Die Nummer, die als Kennung für ein Ereignis dient. Versicherungsgesellschaften kategorisieren typischerweise Katastrophen. Beispiele: 1002 steht für den Hurrikan "Ike", 1003 für den Hurrikan "Andrew", etc.
Status	Der Status des Anspruchs. Beispiele: "Schadensmeldung", "Offen", "Geprüft", "Abgeschlossen".
Anspruchsdetails	
Schadensart	Der Schadenstyp. Beispiele: Feuer, Diebstahl, Verletzung, Sturm, Überschwemmung, Hagel, Andere.
Schadenskategorie	Die Schadenskategorie. Die meisten Versicherungsgesellschaften kategorisieren Schäden. Beispiele: A: Wohnungen, B: Andere Gebäude, C: Persönliches Eigentum, D: Nutzungsschaden.
Schadensort	Der Ort des Schadensvorfalls. Beispiele: Parkhaus, Einkaufszentrum etc.
Schadensbetrag	Die Schadenssumme, die der Kunde gemeldet hat. Wenn die Gesamtsumme eines Schadens den Haftungsbetrag übersteigt, dann kann es sein, dass der Kunde den Rest begleichen muss.
Haftungsquelle	Die Quelle des Haftungsfalls. Beispiele: Verletzter Angestellter, Eigentum des Angestellten wurde beschädigt, verletzte Privatperson, Privateigentum, Sturz, Fahrzeugschaden.
Haftungsbetrag	Der Betrag, der im Schadensfall zu zahlen ist.
Beziehung zur versicherten Person	Die Beziehung der geschädigten zur versicherten Person. Beispiele: Arbeitgeber, Vorgesetzter, Kollege.
Ort der Verletzung	Der Ort, an dem es zur Verletzung kam.
Meldedatum der	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von der Verletzung des Angestellten

Feld	Beschreibung
Verletzung (Arbeitsgeber)	erfahren hat.
Melddatum des Anspruchs (Arbeitsgeber)	Das Datum, zu dem der Arbeitsgeber von dem Anspruch des Angestellten erfahren hat.
Anzahl verletzte Personen	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Personen. Diese Personengruppe kann Angestellte und andere Personen umfassen.
Anzahl verletzte Angestellte	Die Anzahl der beim Unfall verletzten Angestellten.
Verletzter Körperteil	Der verletzte Körperteil. Beispiele: Hand, Bein, Genick etc.
Verletzungsart	Die Art der Verletzung. Beispiele: Verbrennung, Knochenbruch, Verstauchung, wiederholte Belastungen.
Code für medizinische Verletzung	Der Code für eine besondere Verletzung. Beispiele: IDC-9, IDC-10.
Arbeitsfähig	Zeigt an, ob der Angestellte trotz seiner Verletzung weiter arbeiten kann.
Mitarbeiterklasse	Eine Angestelltenklasse. Beispiele: Sekretär, Manager etc.
Während der Arbeitszeit verletzt?	Zeigt an, ob die Verletzung während oder außerhalb der Arbeitszeit entstand.
Name des Krankenhauses	Der Name des Hospitals, in dem die Verletzung des Anspruchstellers behandelt wurde.
Todeszeitpunkt	Der Zeitpunkt des Todes der verletzten Person.
Polizei-/Gerichtsmedizinberichtnr.	Die Berichtsnummer des mit der Schadensforderung eines Angestellten zusammenhängenden Berichts der Polizei/des Gerichtsmediziners.
Anspruchsisintegration	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der mit diesem Anspruch verbundenen externen Informationen. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Anspruch. Beispiele: Ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname etc.
Letzte externe Aktualisierung	Verfolgt das Datum und die Uhrzeit der letzten externen Aktualisierung dieses Anspruchs. Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (durch die externe Quelle).
Anspruchspolice	
Police	Die mit diesem Anspruch verbundene Versicherungspolice.
Berichtet von	Die Bezeichnung der Person, die den Unfall gemeldet hat. Beispiele:

Feld	Beschreibung
	Versicherter, Fahrer des versicherten Fahrzeugs, Agent.
Kontaktdaten des Berichtenden	Die Kontaktinformationen der Person, die den Unfall gemeldet hat.
Bedingungen	Umstände, die am Tag des Unfalls herrschten; dabei kann es sich beispielsweise um das Wetter handeln. Beispiel: <i>An diesem Tag regnete es.</i>
Bei Fehler	Bezeichnet den Schuldigen. Beispiele: "Versicherter Fahrer" oder "Anderer Fahrer".
Polizei/Feuerwehr	Die Polizei- oder Feuerwehrstation, in der der Bericht aufgenommen wurde.
Berichtsnr.	Die Nummer des Berichts zu dem Unfall.
Kommentare	Die detaillierte Beschreibung des Anspruchs.
Schadensbeschreibung	Die Beschreibung des Unfalls. Beispiel: Ein Wagen wurde von einem Laster gerammt.
Firma	Die mit diesem Anspruch verbundene Firma.
Adresse	Die Adresse, bei der es zum Anspruch kam. Diese Adresse kann sich von anderen Adressen in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Sie ist nicht mit einer Personen- oder Firmenadresse oder der Adresse eines Sachwertes verwandt. Diese Adresse ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Stadt	Der Ort, in dem es zum Anspruch kam. Dieser Ort kann sich von allen anderen Orten in Oracle CRM On Demand unterscheiden. Er ist nicht mit einem in einem Personen-, Firmen- oder Sachwertdatensatz vorhandenen Ort verwandt. Der Ortsname ist erforderlich und nur für diesen Anspruchsdatensatz relevant und geeignet.
Region	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada) in dem es zum Anspruch kam. Beispiele: CA für Kalifornien, ON für Ontario.
Postleitzahl	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, an dem es zum Unfall kam.

Zugehörige Informationen

Weitere Informationen zu Ansprüchen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage](#) (auf Seite 683)
- [Verwalten von Ansprüchen](#) (auf Seite 684)

Deckung

Sie verwenden die Seiten "Deckung", um jeden Typ von Versicherungsdeckung anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Deckungen umfassen typischerweise monetäre Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice für eine Person abgedeckt werden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Deckungsinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Die *Deckung* umfasst die monetären Grenzen und Risiken, die durch eine Versicherungspolice abgedeckt werden. Um Deckungen für die Policen zu verfolgen, fügen Sie sie der Police als Deckung hinzu. Sie können Deckungen verwenden, um alle Arten von Deckung wie Kollision, Körperverletzung, Feuer usw. zu verfolgen. Sie können die Seiten "Deckung" nutzen, um Deckungen zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Deckungsinformationen wie die Art der Deckung, die Grenze pro Schadensfall, die Höchstgrenze, Selbstbeteiligungen usw. erfassen.

Arbeiten mit der Deckung-Homepage

Die Deckung-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Deckungsdatensätzen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Deckung-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Deckungsdatensätzen

Sie können einen Deckungsdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Deckungsfelder](#) (auf Seite 691).

Arbeiten mit Deckungslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Deckungen beschrieben.

Deckungsliste	Filter
Alle Deckungen	Alle Deckungen, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen.
Zuletzt geänderte Deckungen	Alle Deckungen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht,

Deckungsliste	Filter
	sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Deckungen

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Deckungen werden die Deckungen angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Deckung-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Deckung-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Deckung-Homepage freigegeben hat.

So fügen Sie Ihrer "Deckung-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Deckung-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Layout Deckung-Homepage" auf die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Deckungsfelder](#) (auf Seite 691)
- [Verwalten von Deckungen](#) (auf Seite 691)

Verwalten von Deckungen

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, beispielsweise durch die Änderung der Namen von Datensatztypen sowie von Feldern und Optionen in Auswahllisten. Daher können die Informationen, die Ihnen angezeigt werden, von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage](#) (auf Seite 689)
- [Deckungsfelder](#) (auf Seite 691)

Deckungsfelder

Verwenden Sie die Seite "Deckung bearbeiten", um einen Deckungsdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Deckungsdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Deckung bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Deckungsdatensatz angezeigt.

TIPP: Sie können einen Deckungsdatensatz auch auf der Seite "Deckungsliste" und auf der Seite "Deckungsdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Deckungsprofil	
Deckungsname	Eindeutiger Name der Deckung.
Police	Die mit dieser Deckung verknüpfte Police.

Feld	Beschreibung
Deckung	Typ der Deckung, die der Kunde mit der Police erworben hat, um seine Haftung abzudecken. Beispiele für Deckungen: Kollision, Vollkasko, Körperverletzung, Heilkosten.
Deckungsstatus	Status der Deckung, beispielsweise Offen stehend, Offen und Abgeschlossen.
Währung	Die Währung für die Deckung.
Versicherungsobjekt	Versicherungsobjekt, der mit dem Deckungsdatensatz verknüpft ist.
Individuelle Versicherungsobergrenze	Grenze für eine einzelne Deckung. Beispiel: Der Höchstbetrag, der für einen Kollisionsschaden gezahlt wird, beträgt \$100.000.
Versicherungsobergrenze gesamt	Der Höchstbetrag, der ausgezahlt werden kann. Beispiel: Wenn ein Versicherter an einer Kollision von zwei Fahrzeugen beteiligt ist, könnte der Höchstbetrag, der im Rahmen der Kollisionsdeckung für beide Fahrzeuge gezahlt wird, auf \$300.000 begrenzt sein.
Deckungsprodukt	Das mit dieser Deckung verknüpfte Versicherungsprodukt.
Deckungsdetail	
Selbstbeteiligung	Der Betrag, den der Kunde zahlen muss, bevor das Versicherungsunternehmen zahlt. (Der <i>Selbstbehalt</i> wird in einigen Ländern wie Großbritannien und Irland als <i>Excess</i> bezeichnet.)
Start	Datum, ab dem die Deckung in Kraft ist.
Ende	Datum, an dem die Deckung endet.
Versicherungssumme	Der Betrag, der versichert ist.
Deckungsintegration	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zur Deckung. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Deckungsdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Deckungsinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Deckung-Homepage](#) (auf Seite 689)
- [Verwalten von Deckungen](#) (auf Seite 691)

Schäden

Verwenden Sie die Seiten "Schaden", um die Schadensinformationen, wie Schadensbeschreibung und Schadenshöhe, zu identifizieren und zu erfassen. Ein *Schaden* ist eine Beeinträchtigung von Sachwerten, die einen Wertverlust zur Folge hat. Schäden werden in Versicherungsansprüchen verwendet, um Schäden an Sachwerten zu verfolgen, die mit einer Police abgedeckt ist.

HINWEIS: HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Schadensinformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Schaden-Homepage

Die Schaden-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Schäden.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Schaden-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Schadensdatensätzen

Sie können einen Schadensdatensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Schadensfelder](#) (auf Seite 695).

Arbeiten mit Schadenslisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Schäden beschrieben.

Schadensliste	Filter
Alle Schäden	Alle Schäden, die Sie anzeigen können, ungeachtet des Verantwortlichen für den Schadensdatensatz.
Zuletzt geänderte Schäden	Alle Schäden, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Schäden

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Schäden werden die Finanzkonten angezeigt, die zuletzt geändert wurden. Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Schaden-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Schaden-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Schaden-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Schaden-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer "Schaden-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Schaden-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Schaden-Homepage" die Pfeile, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Schadensinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Schadensfelder](#) (auf Seite 695)
- [Verwalten von Schäden](#) (auf Seite 694)

Verwalten von Schäden

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe

beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage](#) (auf Seite 693)
- [Schadensfelder](#) (auf Seite 695)

Schadensfelder

Verwenden Sie die Seite "Schaden bearbeiten", um einen Schadensdatensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Schadensdatensatz zu aktualisieren. Auf der Seite "Schaden bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Schadensdatensatz angezeigt.

TIPP: Sie können Schadensdatensätze auch auf der Seite "Schadensliste" und auf der Seite "Schadensdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schadensprofil	
Anspruch	Anspruch, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Versicherungsobjekt	Versicherter Sachwert, der mit dem Schadensdatensatz verknüpft ist.
Schadensname	Eindeutiger Name des Schadens. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Beschreibung beschädigtes Eigentum	Beschreibung des beschädigten Sachwertes, beispielsweise ein Fahrzeug der Marke BMW. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Schadensbeschreibung	Beschreibung des Schadens, beispielsweise <i>beschädigter Frontscheinwerfer rechts</i> . Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Währung	Die Währung für den Schaden.
Gegenstandsnummer	Nummer des Sachwertes, beispielsweise Sachwert 1, Sachwert 2 usw. Wenn eine Police beispielsweise über drei Fahrzeuge läuft, können Sie die Fahrzeuge wie folgt nummerieren: 1 ist ein Toyota Corolla, 2 ist ein Mazda Miata, 3 ist ein Hyundai Pony.

Feld	Beschreibung
Typ beschädigtes Eigentum	Typ des Sachwertes wie Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Geschätzter Betrag	Schätzung des Betrags des Schadens an dem versicherten Sachwert.
Schadensintegration	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Informationen zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Information zum Schadensdatensatz. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten für diese Police (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen zu Schäden finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Schaden-Homepage](#) (auf Seite 693)
- [Verwalten von Schäden](#) (auf Seite 694)

Versicherungsobjekte

Sie verwenden die Seiten "Versicherungsobjekte", um Versicherungsobjekt-Konten anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Ein Versicherungsobjekt-Datensatz ermöglicht die Gruppierung von Personen und das Rollup der zugehörigen Informationen aus den Personen, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft sind.

Ein *Versicherungsobjekt* ist eine materielle Anlage, auf die eine Person oder ein Geschäftseigentümer einen Rechtsanspruch hat. Der Eigentümer schließt die Versicherungspolice ab, um die physische Anlage gegen Verlust durch Diebstahl, Feuer und andere Gefahren zu versichern. Dieser Begriff (Versicherungsobjekte) wird auch im Zusammenhang mit Ansprüchen verwendet. Der Eigentümer kann angeben, welches Versicherungsobjekt bei einem Vorfall beschädigt wurde. Sie können den Versicherungsobjekt-Datensatz verwenden, um alle Typen von Versicherungsobjekten wie Fahrzeuge, Boote, Schmuck, Häuser usw. zu verfolgen.

Sie können die Seiten "Versicherungsobjekt" verwenden, um ein Versicherungsobjekt zu identifizieren und zu profilieren, indem Sie Informationen wie Hersteller, Modell, Baujahr, Lizenznummer usw. erfassen. Sie können die Seiten "Versicherungsobjekt" auch verwenden, um andere zugehörige Informationen zu prüfen. Weitere Informationen finden Sie unter [Deckungen](#) (siehe "[Deckung](#)" auf Seite 689) und [Schäden](#) (auf Seite 693).

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu Versicherungsobjekten nicht umfasst, wird die Registerkarte "Versicherungsobjekte" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage

Die Versicherungsobjekt-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Versicherungsobjekten.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Versicherungsobjekt-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Versicherungsobjekt-Datensätzen

Sie können einen Versicherungsobjekt-Datensatz erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Versicherungsobjektfelder](#) (siehe "[Versicherungsobjekte-Felder](#)" auf Seite 698).

Arbeiten mit Versicherungsobjektlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die für Versicherungsobjekte verfügbaren Standardlisten beschrieben.

Versicherungsobjektliste	Filter
Alle Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, die Sie anzeigen können
Zuletzt geänderte Versicherungsobjekte	Alle Versicherungsobjekte, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Versicherungsobjekte werden die Versicherungsobjekte angezeigt, die Sie zuletzt angesehen haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie Ihrer Versicherungsobjekt-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Versicherungsobjekt-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Versicherungsobjekt-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Versicherungsobjekten

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Versicherungsobjekte-Felder

Sie verwenden die Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten", um einen Versicherungsobjekt-Datensatz hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Versicherungsobjekt zu aktualisieren. Auf der Seite "Versicherungsobjekt bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Versicherungsobjekt angezeigt

TIPP: Sie können Versicherungsobjekte auch auf der Seite "Versicherungsobjektliste" und auf der Seite "Versicherungsobjektdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Eigentumsprofil	
Police	Die Police, die mit dem Versicherungsobjekt verknüpft ist.
Reihenfolge	Nummer des Versicherungsobjekts. Beispiel: Wenn Sie drei Fahrzeuge unter einer Police versichern, könnte Nummer 1 für ein Fahrzeug der Marke Toyota Corolla, 2 für ein Fahrzeug der Marke Mazda Miata und 3 für ein Fahrzeug der Marke Hyundai stehen.
Typ	Typ des Versicherungsobjekts, beispielsweise Motorrad, Wohnmobil, Pkw, Haus usw.
Beschreibung	Eine detaillierte Beschreibung des Versicherungsobjekts. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Betrag	Versicherungsbetrag eines Versicherungsobjekts.
Währung	Die Währung für das Versicherungsobjekt.
Eigentumsintegration	
Externe ID	Verfolgt die externe Quell-ID der externen Information zu dem Anspruch. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Information zu dem Versicherungsobjekt, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID des externen Systems. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Beteiligte Parteien

Sie verwenden die Seiten "Beteiligte Parteien", um jeden Typ von beteiligter Partei anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Die beteiligte Partei verfolgt die Beziehung zwischen Personen und Ansprüchen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Informationen zu beteiligten Parteien nicht umfasst, wird diese Registerkarte bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Eine *beteiligte Partei* ist in der Regel eine Person, die im Falle eines Versicherungsanspruchs beteiligt ist. Jeder Person kann diesbezüglich eine bestimmte Rolle zugeordnet werden. Sie können auf der Registerkarte "Beteiligte Parteien" die Beziehungen zwischen Personen und Ansprüchen verfolgen. Einige Beispiele für Rollen von Personen im Zusammenhang mit einem Anspruch sind "Anspruchssteller", "versicherter Fahrer" und "Anwalt". Auf den Seiten "Beteiligte Parteien" können Sie eine beteiligte Partei identifizieren und profilieren.

Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage

Die Beteiligte-Parteien-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von beteiligten Parteien.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Beteiligte Parteien-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte zu der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen von Datensätzen für beteiligte Parteien

Sie können einen Datensatz für beteiligte Parteien erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für beteiligte Parteien](#) (auf Seite 702).

Arbeiten mit Listen der beteiligten Parteien

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten beschrieben.

Liste Beteiligte Parteien	Filter
Alle beteiligten Parteien	Alle beteiligten Parteien, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für die beteiligte Partei verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte beteiligte Parteien	Alle beteiligten Parteien mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher", sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten beteiligten Parteien

Im Abschnitt für zuletzt geänderte beteiligte Parteien werden die beteiligten Parteien angezeigt, die Sie zuletzt geändert haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihrer Beteiligte-Parteien-Homepage Abschnitte hinzufügen.

So fügen Sie der "Beteiligte Parteien-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Beteiligte Parteien-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Beteiligte Parteien-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von beteiligten Parteien

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Felder für beteiligte Parteien

Verwenden Sie die Seite "Beteiligte Partei bearbeiten", um eine beteiligte Partei hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen beteiligten Partei zu aktualisieren. Auf der Seite "Beteiligte Partei bearbeiten" werden sämtliche Felder zu einer beteiligten Partei angezeigt.

TIPP: Sie können eine beteiligte Partei auch auf der Seite "Liste Beteiligte Parteien" und auf der Seite "Details Beteiligte Partei" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern für beteiligte Parteien.

Feld	Beschreibung
Profil betroffene Partei	
Anspruch	Der mit dieser beteiligten Partei verknüpfte Anspruch.
Person	Der Name der Kontaktperson für den Anspruch.
Name beteiligte Partei	Der eindeutige Name der beteiligten Partei.
Rolle	Die Rolle der in den Ansprüchen genannten Person. Beispiele: "gegnerischer Anspruchssteller", "Anspruchssteller", "Zeuge", "Anwalt" und "versicherter Ehepartner".
Währung	Die Währung für die beteiligte Partei.
Rolle bei Unfall	Die Rolle der beteiligten Partei beim Unfall. Beispiele: "Fahrer", "Insasse" und "Fußgänger".
Standort	Der Standort des Anspruchsstellers zum Zeitpunkt des Unfalls. Beispiele: "in beteiligtem Fahrzeug", "in nicht beteiligtem Fahrzeug" und "Fußgänger".
Details Beteiligte Partei	
Schadenszusammenfassung	Die Zusammenfassung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 250 Zeichen begrenzt.
Beschreibung der Verletzung	Die ausführliche Beschreibung der Verletzung der beteiligten Parteien. Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen begrenzt.
Integration beteiligte Partei	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Dieses

Feld	Beschreibung
	Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über die beteiligten Parteien. Beispiel: ein Anwendungsname, ein Datenbankname, ein Integrationsname usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die beteiligten Parteien.
Letzte externe Aktualisierung	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung (aus der externen Quelle) der Daten zu dieser beteiligten Partei.

Policen

Sie verwenden die Seiten "Policen", um jeden Typ von Versicherungspolice anzulegen, zu aktualisieren und zu verfolgen. Policen sind im Allgemeinen Policen einer Person oder eines Unternehmens, die das Versicherungsunternehmen verwaltet, können jedoch auch alle Policen einer Person oder eines Unternehmens verfolgen, einschließlich Policen bei anderen Versicherungsunternehmen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninformationen nicht umfasst, wird diese Registerkarte möglicherweise aus Ihrem Setup entfernt.

Eine *Police* ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen dem Versicherer und dem Policeninhaber. Damit verpflichtet sich der Versicherer, die Versicherungsleistung bei Eintreten eines Versicherungsfalls zu erbringen, und der Policeninhaber verpflichtet sich, die Prämie zu zahlen. Policen bieten eine Struktur, mit der Versicherer Beziehungen zu Personen und Geschäftsbeziehungen verwalten können.

Mit dem Datensatztyp "Police" können Versicherer von policenorientierten Beziehungen zu kunden- und haushaltsorientierten Beziehungen wechseln, mit Zugriff auf Policeninformationen auf höchster Ebene. Die Policeninformationen, z.B. Typ, Status und Gültigkeitsdatum innerhalb von Oracle CRM On Demand, unterstützen Tätigkeiten von kunden- und haushaltsorientierten Beziehungen wie Aktivitäten, Ansprüche und Kalender. Sie können den Datensatztyp "Police" verwenden, um alle Typen von Policen wie Kfz-, Sach-, allgemeine Haftpflichtversicherung und andere Typen von Policen zu verfolgen. Policen können Policen übergeordnet sein. Daher werden alle Policenstrukturen und -hierarchien unterstützt. Diese Hierarchien unterstützen das Gruppieren von Policen in Policengruppen und bieten die nötige Flexibilität, um jede erforderliche Policenstruktur zu aktivieren.

Profilinformationen und zugehörige Informationen zu Policen

Sie verwenden die Seiten "Police", um das Profil und detaillierte Informationen zu einer Police zu identifizieren und zu erfassen. Sie können die Seiten "Police" auch verwenden, um Unterpolicen oder andere zugehörige Informationen zu einer Police zu überprüfen wie:

- [Policeninhaber](#) (auf Seite 708)
- [Ansprüche](#) (auf Seite 682)

- [Versicherungsobjekte](#) (auf Seite 696)
- [Deckung](#) (auf Seite 689)
- **Aktivitäten.** Eine Aktivität kann sich auf eine Police beziehen. Auf der Policen-Homepage können Sie Aktivitäten anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen finden Sie unter [Arbeiten mit der Policen-Homepage](#) (auf Seite 704).
- **Serviceanfragen.** Eine Serviceanfrage kann sich auf eine Police beziehen. Auf der "Policen-Homepage" können Sie Serviceanfragen anzeigen, die sich auf eine Police beziehen. Weitere Informationen zu Serviceanfragen finden Sie unter [Serviceanfragen](#) (auf Seite 343).

Arbeiten mit der Policen-Homepage

Die Policen-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer Policen-Homepage anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem Abschnitte zu der Seite hinzufügen oder von der Seite entfernen.

Erstellen von Policen

Sie können eine Police erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policen klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Policenfelder](#) (auf Seite 706).

Arbeiten mit Policenlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policen beschrieben.

Policenliste	Filter
Alle Policen	Alle Policen, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Datensatz zuständig ist
Zuletzt geänderte Policen	Alle Policen, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.
Meine Policen	Policen mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit

Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Policen

Im Abschnitt "Zuletzt geänderte Policen" werden die Policen angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policen-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policen-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Abschnitte zu Ihrer Policen-Homepage hinzufügen.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policen-Homepage

- 1 Klicken Sie auf der "Policen-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Policen-Homepage-Layout" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwalten von Policen

Führen Sie zum Verwalten von Policen die folgende Aufgabe aus: [Übergeordnete Policen verfolgen](#) (siehe "[Verfolgen von übergeordneten Policen](#)" auf Seite 706).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Anhängen](#) (auf Seite 114)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verfolgen von übergeordneten Policen

Um die übergeordnete Police einer Police verfolgen zu können, fügen Sie die übergeordnete Police dem Feld "Übergeordnete Police" der untergeordneten Police hinzu.

So verfolgen Sie eine übergeordnete Police

- 1 Wählen Sie eine Police aus.
Weitere Informationen zum Auswählen von Policen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Policendetails" auf "Bearbeiten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Police bearbeiten" das Feld "Übergeordnete Police" und dann eine Police aus.

Policenfelder

Verwenden Sie die Seite "Police bearbeiten", um eine Police hinzuzufügen oder Details zu einer vorhandenen Police zu aktualisieren. Auf der Seite "Police bearbeiten" werden sämtliche Felder für eine Police angezeigt.

Sie können den Policendatensatz auch auf der Seite "Policenliste" und auf der Seite "Policendetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

TIPP: Sie können Polichenhierarchien festlegen, in denen eine Police einer anderen Police untergeordnet ist, indem Sie eine übergeordnete Police innerhalb eines Policendatensatzes wählen. Weitere Informationen zum Verfolgen von übergeordneten Policen finden Sie unter [Verfolgen von übergeordneten Policen](#) (auf Seite 706).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Policenfeldern.

Feld	Beschreibung
Policenprofil	
Policennummer	Die Policennummer, die normalerweise vom Policensystem generiert wird.
Policentyp	Der Typ der Police, z.B. "Kfz", "Sachversicherung", "Haftpflcht", "Berufsunfallversicherung", "Lebensversicherung".

Feld	Beschreibung
Status	Der Policenstatus, z.B. "neues Geschäft", "wirksam", "offen stehend", "beendet", "Erneuerung" oder "Angebot".
Unterstatus	Der Substatus der Police, z.B. "nicht weitergeleitet", "Überprüfung", "storniert" oder "abgelaufen".
Währung	Die Währung für die Police.
Gültigkeitsdatum	Das Datum, ab dem die Police gültig ist.
Ablaufdatum	Das Datum, an dem die Police abläuft.
Stornierungsdatum	Das Datum, an dem die Police storniert wurde.
Tarifstatus	Der Tarif, der in einer bestimmten Region für eine Police angewendet werden kann.
Tarifplan	Der Tarifplan für diese Police. Jedes Versicherungsunternehmen kann unterschiedliche Tarifstufen für eine Police anbieten. Beispielwerte sind 01, 02, 03 usw.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche des Policendatensatzes. Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).
Policenintegration	
ID Externes System	Verfolgt die externe Quellen-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Quelle der externen Information zur Police, beispielsweise der Name einer Anwendung, einer Datenbank, einer Integration usw.
Integrations-ID	Verfolgt die Integrations-ID der externen Informationen über die Police. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu dieser Police aus der externen Quelle.
Policenagent	

Feld	Beschreibung
Hauptagentur	Die Hauptagentur, die die Police initiiert hat.
Hauptagent	Der Hauptagent, der die Police betreut.
Empfehlungsquelle	Die Referenzquelle, z.B. "Internet", "Direktmailing", "Anzeige in Zeitschrift" und "Kundenreferenz".
Herstellercode	Der Code für den Produzenten, der der Versicherungsgesellschaft diese Police zugeführt hat.
Versicherungssumme	Der Betrag, der auf der Versicherungspolice zur Zahlung im Todesfall oder bei Versicherungsablauf angegeben ist.
Gesamtprämie	Die Gesamtprämie für diese Police.
Fakturierungsstatus	Der Status der Fakturierung der Police, z.B. "fakturiert", "künftige Laufzeit" oder "bezahlt".
Fälligkeitsdatum Rechnung	Das Datum, an dem die Rechnung für die Police fällig ist.
Laufzeit	Die Laufzeit der Police, z.B. 1 Jahr, 2 Jahre usw.
Zahlungsart für Police	Die Methode, die der Kunde für die Bezahlung der Police wählt, z.B. "Barzahlung", "belastet", "Scheck" oder "elektronische Banküberweisung".

Policeninhaber

Auf den Seiten "Policeninhaber" können Sie jede Art von Policeninhabern erstellen, aktualisieren und verfolgen. Ein *Policeninhaber* ist typischerweise die Person, der die vom Versicherungsunternehmen verwaltete Police gehört.

Mit einem Policeninhaber-Datensatz wird die Beziehung zwischen Personen und Policen verfolgt. Damit werden alle Rollentypen erfasst, die die Person im Zusammenhang mit einer Police innehaben kann. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer", "Begünstigter" usw. Falls erforderlich, können Sie weitere Rollen erstellen. Informationen zum Einrichten von Feldern und Feldwerten finden Sie unter Erstellen und Bearbeiten von Feldern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Policeninhaberinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Policeninhaber" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage

Die Policeninhaber-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Policeninhabern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout der "Policeninhaber-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Abschnitte der Seite hinzufügen und von der Seite entfernen.

Erstellen von Policeninhabern

Sie können einen Policeninhaber erstellen, indem Sie auf die Schaltfläche "Neu" im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Policeninhabfelder](#) (auf Seite 711).

Arbeiten mit Policeninhaberlisten

Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Policeninhaber beschrieben.

Policeninhaberliste	Filter
Alle Policeninhaber	Alle Policeninhaber, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Policeninhaber verantwortlich ist.
Zuletzt geänderte Policeninhaber	Alle Policeninhaber, sortiert nach Änderungsdatum.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen von zuletzt geänderten Policeninhabern

Im Abschnitt für zuletzt geänderte Policeninhaber werden die Policeninhaber angezeigt, die zuletzt geändert wurden.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Policeninhaber-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihrer Policeninhaber-Homepage zusätzliche Abschnitte hinzufügen, je nachdem, welche Abschnitte Ihr Unternehmensadministrator zur Anzeige auf Ihrer Policeninhaber-Homepage freigegeben hat.

Im Folgenden wird beschrieben, wie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzugefügt werden.

So fügen Sie der "Policeninhaber-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1** Klicken Sie auf der "Policeninhaber-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2** Klicken Sie auf der Layoutseite der Policeninhaber-Homepage auf die Pfeiltasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen.
- 3** Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Policeninhabern](#) (auf Seite 710)
- [Policeninhaberbilder](#) (auf Seite 711)

Verwalten von Policeninhabern

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage](#) (auf Seite 709)

■ [Policeninhabfelder](#) (auf Seite 711)

Policeninhabfelder

Verwenden Sie die Seite "Policeninhaber bearbeiten", um einen Policeninhaber hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Policeninhaber zu aktualisieren. Auf der Seite "Policeninhaber bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Policeninhaber angezeigt.

TIPP: Sie können die Policeninhaberinformationen auch auf der Seite "Policeninhaberliste" und auf der Seite "Policeninhaberdetails" bearbeiten. Weitere Informationen zum Aktualisieren von Datensätzen finden Sie unter [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72).

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Profil Policeninhaber	
Police	Die mit diesem Policeninhaber verknüpfte Police.
Inhaber Person	Der Name der Kontaktperson für die Police.
Name Versicherungsnehmer	Der eindeutige Name des Policeninhabers.
Rolle	Die Rolle der Person in dieser Police. Beispielrollen sind "Versicherungsnehmer", "primärer Fahrer" und "Begünstigter".
Währung	Der Name des Versicherungsnehmers.
Versicherungstyp	Der Versicherungstyp der einzelnen in der Police genannten Personen, z.B. "primär" oder "sekundär".
Prozentsatz	Der Prozentsatz der Police, der dem Policeninhaber gehört. Bei einer Lebensversicherungspolice beispielsweise kann der Kunde den Policenwert basierend auf diesem Prozentsatz erhalten.
Versicherungsnehmerintegration	
ID Externes System	Die externe Quellen-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Externe Quelle	Die Quelle der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.
Integrations-ID	Die Integrations-ID der externen Informationen über den Policeninhaber. Dieses Feld ist auf 50 Zeichen begrenzt.

Feld	Beschreibung
Extern zuletzt aktualisiert	Datum und Uhrzeit der letzten Aktualisierung der Daten zu diesem Policeninhaber (aus der externen Quelle).

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage](#) (auf Seite 709)

Broker-Profil

Die Registerkarte "Broker-Profil" repräsentiert Versicherungs-Broker, die Versicherungsprodukte verkaufen oder betreuen. Normalerweise trifft sich der Channel-Manager jedes Jahr mit den jeweiligen Brokern und erstellt ein neues Broker-Profil für das Jahr. Im Broker-Profil werden demografische Informationen zu einem Broker für ein bestimmtes Jahr erfasst.

Auf den Broker-Profil-Seiten in Oracle CRM On Demand können Sie demografische Informationen zu dem Partner, wie z.B. Name des Brokers, Adresse, Telefonnummern, Faxnummer, Website, Umsatz, Beschreibung des Geschäfts usw., erfassen. Das Broker-Profil ist ein untergeordnetes Element von Partner. Weitere Informationen zu Partnern finden Sie unter [Partner](#) (auf Seite 392).

Arbeiten mit der Broker-Profile-Homepage

Die Broker-Profile-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Broker-Profilen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Broker-Profile-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite zudem Abschnitte hinzufügen oder Abschnitte aus ihr entfernen.

Erstellen eines Broker-Profiles

Sie können ein Broker-Profil erstellen, indem Sie im Abschnitt "Zuletzt geändertes Broker-Profil" auf die Schaltfläche "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Felder für Broker-Profil](#) (auf Seite 714).

Arbeiten mit Broker-Profile-Listen

Der Abschnitt "Broker-Profile-Listen" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie

und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Broker-Profile beschrieben.

Broker-Profile-Liste	Beschreibung
Alle Broker-Profile	In dieser Liste werden alle Datensätze angezeigt, die für Sie sichtbar sind, unabhängig davon, wer für die Liste verantwortlich ist. Broker-Profile werden nicht gefiltert.
Zuletzt geänderte Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile, nach Bearbeitungsdatum sortiert.
Alle nationalen Broker-Profile	Filtert alle Broker-Profile. Dabei ist "Untergeordneter Vertriebskanal" auf "National" gesetzt.
Meine Broker-Profile	Filtert Broker-Profile mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen des Abschnitts "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile"

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Broker-Profile" werden die Broker-Profile angezeigt, deren Verantwortlicher Sie sind und die zuletzt geändert wurden. Um die Liste zu erweitern, klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen".

Hinzufügen von Abschnitten zu Ihrer Broker-Profile-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der "Broker-Profile-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Broker-Profile-Listen
- Meine zuletzt geänderten Broker-Profile
- Meine Broker-Profile
- Alle nationalen Broker-Profile.

So fügen Sie der Broker-Profile-Homepage Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Broker-Profile-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout der Broker-Profile-Homepage" die Pfeilschaltflächen, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu ordnen. Klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwalten von Broker-Profilen

Weitere Informationen zu zusätzlichen auf alle Datensätze anwendbaren Verfahren finden Sie unter [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38).

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Felder für Broker-Profil

Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" können Sie ein Broker-Profil hinzufügen oder Details für ein vorhandenes Broker-Profil aktualisieren. Auf der Seite "Broker-Profil bearbeiten" werden alle Felder für ein Broker-Profil angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern.

Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardangaben abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Demografische Informationen	
Name Broker-Profil	Der Name des Broker-Profiles. Befolgen Sie die von Ihrem Unternehmen festgelegten Benennungskonventionen bezüglich Abkürzungen, Großschreibung usw., um doppelte Datensätze zu vermeiden.
Partner	Der Name des Brokers mit diesem Profil.
Untergeordneter Vertriebskanal	Die Beschreibung der Broker-Abdeckung. Zu den Optionen gehören: "Global", "Lokal", "National", "Regional" und "Großhändler".
Segmentierung	Die Beschreibung der Broker-Segmentierung. Zu den Optionen gehören: "Geschäftlich", "Wachstum" und "Einzelhandel".
Broker-Profil - Jahr	Das Jahr, in dem ein Broker-Profil gültig ist.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Brokers.
Faxnummer	Die Faxnummer für den Broker.
Website	Die URL-Adresse für den Broker
Land	Das Land, in dem der Broker seinen Sitz hat.
Adresszeile 1	Die Adresse des Broker-Standorts.
Adresszeile 2	Die Adresse des Broker-Standorts.
Stadt	Die Stadt, in der der Broker seinen Sitz hat.
Region	Der Bundesstaat (in Rechtssystemen, die Bundesstaaten verwenden; Beispiel: USA) oder die Provinz (in Rechtssystemen, die Provinzen verwenden; Beispiel: Kanada), in dem der Broker seinen Sitz hat. Beispiele: CA für Kalifornien, ON für Ontario.
PLZ	Die Postleitzahl (oder entsprechende Information) des Ortes, in dem der Broker seinen Sitz hat.
Sonstiges	
Übersicht Unternehmen	Übersicht Broker.

Feld	Beschreibung
Unternehmen - Vergangenes und zukünftiges Wachstum	Die Beschreibung der Broker-Historie und des zukünftigen Wachstums
Gebiet/Regionale Struktur	Die Beschreibung des Brokergebiets und der regionalen Struktur

11 Automotive

Oracle CRM On Demand stellt die folgenden Datensätze mit Automotive-Informationen bereit:

- **Fahrzeuge.** Verwenden Sie diese Seiten, um die Verkaufs- und Servicehistorie von Fahrzeugen zu verfolgen.
- **Händler.** Verwenden Sie diese Seiten, um Händlerinformationen zu verwalten.

Hinweis: Diese Datensatztypen sind nur mit Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

Händler

Verwenden Sie die Homepages für Händler, um Händlerdatensätze zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Händlerinformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Händler" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Händler-Homepage

Die Händler-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Händlern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Händler-Homepage" anpassen. Wenn die Benutzerrolle außerdem die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie der Seite Abschnitte hinzufügen und von ihr entfernen.

Erstellen eines Händlers

Sie können einen Händler erstellen, indem Sie im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Händler" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Händlerfelder](#) (auf Seite 720).

Arbeiten mit Händlerlisten

Der Abschnitt "Händlerliste" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Händler beschrieben.

Händlerliste	Filter
Alle Händler	Alle Händler, die Sie anzeigen können, unabhängig davon, wer für den Händler zuständig ist.
Meine Händler	Händler mit Ihrem Namen im Feld "Verantwortlicher".
Zuletzt geänderte Händler	Alle Händler, bei denen im Feld "Verantwortlicher" Ihr Name steht, sortiert nach dem Datum der Änderung.

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Händler

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Händler" werden die Händler aufgelistet, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Anzeigen von händlerbezogenen Verkaufsprojekten

Im Abschnitt "Händlerbezogene Verkaufsprojekte" werden die Ihnen zugewiesenen Spitzenverkaufsprojekte angezeigt.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste der händlerbezogenen Verkaufsprojekte einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Händler-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" beinhaltet, können Sie der "Händler-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Händler
- Zuletzt geänderte Händler
- Meine zuletzt erstellten Händler
- Meine zuletzt geänderten Händler
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann Berichtsabschnitte auf der "Händler-Homepage" zur Ansicht zur Verfügung stellen)

So fügen Sie der "Händler-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Händler-Homepage" auf den Link "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Layout Händler-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händlerfelder](#) (auf Seite 720)
- [Verwalten von Händlern](#) (auf Seite 719)

Verwalten von Händlern

Führen Sie zum Verwalten von Händlern die folgenden Aufgaben aus:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Verwalten von Kalendern und Aktivitäten](#) (auf Seite 145)

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Zugehörige Informationen zu Händlern finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Händler](#) (auf Seite 717)
- [Händlerfelder](#) (auf Seite 720)

- [Arbeiten mit der Händler-Homepage](#) (auf Seite 717)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)

Händlerfelder

Verwenden Sie die Seite "Händler bearbeiten", um einen Händler hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Händler zu aktualisieren. Auf der Seite "Händler bearbeiten" werden sämtliche Felder für einen Händler angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Händler	
Name	Der Name des Fahrzeughändlers. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Telefonnummer	Die Telefonnummer des Händlers.
Händlertyp	Der Händlertyp, beispielsweise "LKW-Händler". Auf 20 Zeichen begrenzt.
Website	Die Website des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
E-Mail	Die Kontakt-E-Mail-Adresse des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
HINWEIS: Die folgenden Felder für Rechnungs- und Lieferadresse sind nicht standardmäßig verfügbar. Ihr Unternehmensadministrator muss sie auf der Seite "Händlerdetails" als Teil eines zusätzlichen Abschnitts einrichten. Weitere Informationen zum Einrichten von Detailseiten finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts .	
Rechnungsadresse 1, 2, 3	Die Rechnungsadresse des Händlers HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind, ist die Rechnungsadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden so geändert, dass sie den Anforderungen für gemeinsame Adressen entsprechen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter Adressen .
Rechnungsadresse - Ort	Keine.
Rechnungsadresse - Land	Das in der Rechnungsadresse des Händlers angegebene Land. Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung .

Feld	Beschreibung
Rechnungsadresse - Postfach/Sortierungscode	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.
Rechnungsadresse - Region	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.
Rechnungsadresse - US-Bundesstaat	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.
Rechnungsadresse - PLZ	Keine.
Versandadresse 1, 2, 3	Die Versandadresse des Händlers. Weitere Informationen über die Zuordnung von Adressfeldern auf einer Land-zu-Land-Basis finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung. HINWEIS: Wenn für Ihr Unternehmen gemeinsame Adressen eingerichtet sind, ist die Versandadresse schreibgeschützt, und die Adressfelder werden so geändert, dass sie den Anforderungen für gemeinsame Adressen entsprechen. Weitere Informationen zu gemeinsamen Adressen finden Sie unter Adressen .
Versandadresse - Ort	Keine.
Versandadresse - Land	Gültige Standardwerte sind die Namen aller Länder der Welt. Der gültige Wert für die USA lautet <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand lässt eine Änderung der gültigen Werte für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten. Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.
Versandadresse - Postfach/Sortierungscode	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld die folgenden Adresselemente zu: "Colonia/Sektion", "CEDEX-Code", "Adresse 4", "URB" und "Gemeinde". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.
Versandadresse - Region	Wenn Ihre Datei eine Adresse eines Landes außerhalb der USA enthält, ordnen Sie diesem Feld folgende Adresselemente (oder andere Entsprechungen der US-Staaten) zu: "Staat MEX", "Staat BRA", "Pfarrbezirk", "Teil des Gebiets", "Insel", "Präfektur", "Gebiet", "Emirat" und "Oblast". Weitere Informationen finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.

Feld	Beschreibung
Versandadresse - US-Bundesstaat	Gültige Standardwerte sind Standardabkürzungen für alle US-Bundesstaaten (zwei Großbuchstaben). Oracle CRM On Demand lässt die Änderung von gültigen Werten für dieses Feld nicht zu. Stellen Sie vor dem Import sicher, dass die Importdaten einen gültigen Wert in diesem Feld erhalten.
Versandadresse - PLZ	Keine.
Zusätzliche Informationen	
Status	Der Status des Händlers, beispielsweise "Aktiv".
Übergeordneter Händler	Der übergeordnete Händler des aktuellen Händlerdatensatzes.
Währung	Die landesübliche Währung.
Rang	Der Rang eines Händlers im Verhältnis zu anderen Händlern, in der Regel zu Vertriebs- oder Servicezwecken. Auf 22 Zeichen begrenzt.
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Händlerdatensatzes.</p> <p>In der Regel kann ein Verantwortlicher den Datensatz aktualisieren, an einen anderen Verantwortlichen übertragen oder löschen. Ihr Unternehmensadministrator kann die Zugriffsebenen jedoch so festlegen, dass der Zugriff eines Benutzers eingeschränkt oder erweitert ist.</p> <p>Der Wert im Feld "Verantwortlicher" wirkt sich darauf aus, welche Datensätze in Berichte eingefügt werden, die Sie oder Ihre Manager über die Seiten für Berichte und Dashboards ausführen.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
URL	Die Internetadresse des Händlers (URL). Auf 100 Zeichen begrenzt.
Übergeordnete Website	Die übergeordnete Website des Händlers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Phase	Die Phase des Bewerbungs- und Vertragsprozesses für den Händler. Standardwerte: Aktiv, Bewerbung ausstehend, Kandidat und Vertrag ausstehend.

Benutzerdefinierte Felder

HINWEIS: Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Allerdings wird ein benutzerdefinierte Feld, das in einem Händlerdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Firmendatensatz angezeigt.

Wenn Sie ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht anzeigen möchten, kann Ihr Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Firmendatensatz erstellen, damit es sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht sichtbar wird.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Firmen- als auch in der Händleransicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das firmenspezifische benutzerdefinierte Feld für den Firmendatensatz erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Firmenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Feldern.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Händlerinformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Händler](#) (auf Seite 717)
- [Arbeiten mit der Händler-Homepage](#) (auf Seite 717)
- [Verwalten von Händlern](#) (auf Seite 719)

Fahrzeuge

Verwenden Sie die Fahrzeugseiten, um Fahrzeuge zu erstellen, zu aktualisieren und nachzuverfolgen.

HINWEIS: Der Administrator Ihres Unternehmens legt fest, welche Registerkarten Ihnen zur Verfügung stehen. Wenn Ihre Zuständigkeit das Verfolgen von Fahrzeuginformationen nicht umfasst, wird die Registerkarte "Fahrzeuge" bei Ihrer Einrichtung möglicherweise ausgeschlossen.

Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage

Die Fahrzeug-Homepage ist der Ausgangspunkt für die Verwaltung von Fahrzeugen.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann das Layout Ihrer "Fahrzeug-Homepage" anpassen. Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie außerdem der Seite Abschnitte hinzufügen und aus ihr entfernen.

Erstellen eines Fahrzeugs

Sie können ein Fahrzeug erstellen, indem Sie im Abschnitt "Meine zuletzt angezeigten Fahrzeuge" auf "Neu" klicken. Weitere Informationen finden Sie unter [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43) und [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 732).

Arbeiten mit Fahrzeuglisten

Der Abschnitt "Fahrzeugliste" besteht aus mehreren Listen. Oracle CRM On Demand enthält eine Reihe von Standardlisten. Alle Standardlisten sind öffentlich und können von allen Personen angezeigt werden. Sie und Ihre Manager können zusätzliche Listen auf der Basis unterschiedlicher Kriterien erstellen. Diese benutzerdefinierten Listen werden oberhalb der Standardgruppe von Listen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Standardlisten für Fahrzeuge beschrieben.

Fahrzeugliste	Filter
Alle Fahrzeuge	Alle Fahrzeuge, sortiert nach Fahrgestellnummer
Alle kürzlich geänderten Fahrzeuge	Alle Fahrzeuge, sortiert nach Änderungsdatum

Klicken Sie zum Anzeigen einer Liste auf den entsprechenden Listennamen.

Klicken Sie zum Erstellen einer neuen Liste auf "Neu". Weitere Informationen zum Erstellen von Listen finden Sie unter [Erstellen und Optimieren von Listen](#) (auf Seite 91).

Klicken Sie auf "Listen verwalten", um alle verfügbaren Listen zu prüfen, eine neue Liste zu erstellen oder eine vorhandene Liste anzuzeigen, zu bearbeiten oder zu löschen. Die Seite "Listen verwalten" enthält auch die mit Oracle CRM On Demand gelieferten Standardlisten. Diese Listen sind schreibgeschützt und können daher nicht bearbeitet oder gelöscht werden.

Anzeigen der zuletzt geänderten Fahrzeuge

Im Abschnitt "Meine zuletzt geänderten Fahrzeuge" werden die Fahrzeuge aufgelistet, die Sie zuletzt angezeigt haben.

Anzeigen von fahrzeugbezogenen Serviceanfragen

Im Abschnitt "Fahrzeugbezogene Serviceanfragen" werden folgende Informationen angezeigt:

- **Servicenummer.** Serviceanfragen, die Ihnen zugewiesen wurden. Klicken Sie auf den Link für die SA-Nummer, um die Serviceanfrage zu prüfen.
- **Thema.** Der Titel der Serviceanfrage.
- **Anlage.** Die Anlage, die der Serviceanfrage entspricht.
- **Ganze Liste anzeigen.** Erweitert die Liste der fahrzeugbezogenen Serviceanfragen.

Klicken Sie auf "Ganze Liste anzeigen", um die gesamte Liste einzublenden.

Hinzufügen von Abschnitten zur Fahrzeug-Homepage

Wenn Ihre Benutzerrolle über die Berechtigung "Homepages personalisieren" verfügt, können Sie Ihrer "Fahrzeug-Homepage" einige oder alle der folgenden Abschnitte hinzufügen:

- Zuletzt erstellte Fahrzeuge
- Zuletzt geänderte Fahrzeuge
- Meine zuletzt erstellten Fahrzeuge
- Meine zuletzt geänderten Fahrzeuge
- Ein oder mehrere Berichtsabschnitte (Ihr Unternehmensadministrator kann auf Ihrer "Fahrzeug-Homepage" Berichtsabschnitte zur Ansicht zur Verfügung stellen.)

Führen Sie folgende Aufgabe aus, um der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzuzufügen.

So fügen Sie der "Fahrzeug-Homepage" Abschnitte hinzu

- 1 Klicken Sie auf der "Fahrzeug-Homepage" auf "Layout bearbeiten".
- 2 Verwenden Sie auf der Seite "Fahrzeug-Homepage" die Richtungstasten, um Abschnitte hinzuzufügen oder zu entfernen und um Abschnitte auf der Seite zu organisieren.
- 3 Klicken Sie auf "Speichern".

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 732)
- [Verwalten von Fahrzeugen](#) (auf Seite 725)

Verwalten von Fahrzeugen

Die folgenden Themen beschreiben eine optionale Konfiguration, die von Ihrem Unternehmensadministrator zur Verwaltung von Fahrzeugen in Oracle CRM On Demand vorgenommen werden kann:

- [Aktivieren eines Fahrzeugproduktyps](#) (auf Seite 728)
- [Aktivieren einer Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen](#) (siehe "[Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen](#)" auf Seite 727)

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers](#) (auf Seite 729)
- [Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge](#) (auf Seite 728)
- [Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen](#) (auf Seite 730)

- [Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen](#) (auf Seite 731)
- [Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge](#) (auf Seite 732)

HINWEIS: Diese Funktion ist nicht Teil der Standardanwendung und daher möglicherweise in Ihrer Version von Oracle CRM On Demand nicht verfügbar.

Allgemeine Schritt-für-Schritt-Anleitungen für verschiedene Datensatztypen finden Sie in den folgenden Abschnitten:

- [Erstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 43)
- [Aktualisieren von Datensatzdetails](#) (auf Seite 72)
- [Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz](#) (auf Seite 74)
- [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85)
- [Arbeiten mit Datensätzen](#) (auf Seite 38)
- [Hinzufügen von Notizen](#) (auf Seite 109)
- [Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen](#) (auf Seite 102)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)
- [Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze](#) (auf Seite 117)
- [Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen](#) (auf Seite 124)
- [Verfolgen von Anlagen](#) (auf Seite 227) (einschließlich Verknüpfung von Fahrzeugen mit Firmen)
- Umbenennen von Datensatztypen

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Oracle CRM On Demand auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie beispielsweise die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Listen ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in der Online-Hilfe beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Außerdem können Sie, je nach Zugriffsebene, die Ihnen zugewiesen ist, möglicherweise nicht alle in der vorhergehenden Liste beschriebenen Verfahren durchführen.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Fahrzeuge](#) (auf Seite 723)
- [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 732)
- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage](#) (auf Seite 723)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)

Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen

Im Standardlayout für Serviceanfragen wird die Fahrzeugzuordnung nicht angezeigt. Ihr Unternehmensadministrator kann jedoch ein benutzerdefiniertes Seitenlayout für Serviceanfragen konfigurieren, indem er die folgenden Schritte ausführt.

So zeigen Sie die Fahrzeugzuordnung in einem Serviceanfragensatz an

- 1 Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Serviceanfragen", und klicken Sie dann auf das Seitenlayout für Serviceanfragen.
- 2 Führen Sie in der Liste "Seitenlayout" einen der folgenden Schritte durch:
 - Klicken Sie auf den Link "Bearbeiten" für ein vorhandenes Layout, um es zu ändern.
 - Klicken Sie auf die Schaltfläche "Neues Layout", um ein neues Layout zu erstellen.
 - Klicken Sie auf den Link "Kopieren", um ein vorhandenes Layout zu kopieren.
 Der Assistent für das Seitenlayout wird angezeigt.
- HINWEIS:** Die Anzahl der Schritte im Assistenten für das Seitenlayout kann je nach Seitenlayoutlink, auf den Sie geklickt haben, unterschiedlich ausfallen.
- 3 Geben Sie in Schritt 1 "Layout-Name" einen Namen für das Layout und eine Beschreibung (optional) ein.
- 4 Wählen Sie in Schritt 2 (Feldeinrichtung) die Feldeigenschaften nach Bedarf aus.
- 5 Vergewissern Sie sich in Schritt 3 (Feldlayout), dass das Feld "Fahrzeug" auf der Seite für das Seitenlayout für Serviceanfragen verfügbar ist.
- 6 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.
Jetzt müssen Sie das neue benutzerdefinierte Layout mithilfe des Assistenten für Rollenverwaltung einer Benutzerrolle zuweisen.
- 7 Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
- 8 Suchen Sie die Rolle, der Sie das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen zuweisen möchten, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 9 Ändern Sie in Schritt 6 des Assistenten den Seitenlayoutnamen in das benutzerdefinierte Seitenlayout für Serviceanfragen für den Serviceanfragensatz.
- 10 Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

HINWEIS: Indem Sie die Fahrzeugzuordnung aktivieren, können Sie auch das Seitenlayout für die Fahrzeugsuche aktualisieren, um die Zuordnungsauswahl zu ändern, die einem Benutzer angezeigt wird. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Verwalten von Suchlayouts.

Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps

Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über den Bereich "Content Management" des Administrationstools hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Administrator den Produktdatensatz aktualisieren, bei dem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist. Beachten Sie, dass die Datensätze, bei denen der "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt ist, nicht im Standardproduktlayout angezeigt werden. Um den Produkttyp für ein Fahrzeug zu aktivieren, kann der Unternehmensadministrator ein benutzerdefiniertes Seitenlayout erstellen, indem die Schritte des folgenden Verfahrens durchgeführt werden.

So zeigen Sie den Produkttyp für einen Fahrzeugdatensatz an

- 1** Klicken Sie von einer beliebigen Seite aus auf "Admin", "Anwendungsanpassung", "Produkt", "Produktseitenlayout" und ändern Sie danach das Standardproduktseitenlayout in ein neues Layout.
- 2** Führen Sie die Schritte des Assistenten für Seitenlayout für das Produkt durch:
 - a** In Schritt 1 geben Sie einen Namen für Ihr Layout ein.
 - b** In Schritt 2 aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Erforderlich" für den Produkttyp.
 - c** In Schritt 3 stellen Sie sicher, dass das Feld "Produkttyp" rechts im Abschnitt "Schlüsselinformationen Produkt" aufgelistet wird.
 - d** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.
- 3** Weisen Sie das neue benutzerdefinierte Layout nach Bedarf einer Benutzerrolle zu, indem Sie den Assistenten für Rollenverwaltung verwenden.
 - a** Klicken Sie auf "Admin", dann auf "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und anschließend auf "Rollenverwaltung":
 - b** Suchen Sie die Rolle, die dem benutzerdefinierten Produktseitenlayout zugewiesen werden soll, und klicken Sie auf "Bearbeiten".
 - c** In Schritt 6 des Assistenten ändern Sie den Seitenlayoutnamen in den Namen des benutzerdefinierten Produktseitenlayouts für den Produktdatensatz.
 - d** Klicken Sie auf "Fertig stellen", um den Assistenten zu beenden.

Der Benutzer, dessen Rolle geändert wurde, kann mit der Content-Management-Funktion einen Produktdatensatz mit dem Feld "Produkttyp" erstellen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Produkten finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten.

Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten von Unternehmensprodukten.

Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge

Wenn Sie eine Serviceanfrage für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, oder erstellen Sie die Serviceanfrage für das zugeordnete Fahrzeug.

So verfolgen Sie Serviceanfragen für Fahrzeuge

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug aus, das Sie verfolgen möchten.

Weitere Informationen zum Wählen von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Serviceanfrage" auf "Neu".

HINWEIS: Beim Erstellen einer Serviceanfrage kann der Benutzer durch die Auswahl eines Händlers anstelle aller Personen nur nach Personen für den zugehörigen Händler suchen. Sie können den Filter ändern, um eine Abfrage nach Bedarf auszuführen.

- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Serviceanfrage bearbeiten" ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Servicenummer	Oracle CRM On Demand generiert diese Zahl.
Betreff	Titel oder kurze Beschreibung dieser Aktivität.
Priorität	Die Priorität der Serviceanfrage, wie z.B. "1-Sofort", "2-Hoch" oder "3-Mittel".
Status	Der Status der Serviceanfrage, wie z.B. "Geöffnet", "Ausstehend" oder "Geschlossen".
Geöffnet	Gibt den Zeitpunkt an, zu dem die Serviceanfrage geöffnet wurde. Oracle CRM On Demand generiert diesen Wert.
Person	Die mit der Serviceanfrage verknüpfte Person.
Händler	Der mit der Serviceanfrage verknüpfte Händler.
Verantwortlicher	Der Verantwortliche für die Serviceanfrage.

HINWEIS: Beim Erstellen einer Serviceanfrage werden durch Wählen eines Händlers alle Personen in die Personen geändert, die dem Händler standardmäßig zugeordnet sind. Sie können den Filter so ändern, dass alle Personen abgefragt werden.

Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers

Wenn ein Fahrzeug verkauft wird, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz, um den Fahrzeugbesitzer zu verfolgen.

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Fahrzeugdetail" in der Titelleiste auf "Bearbeiten".
Informationen über die Felder auf der Seite "Fahrzeugdetails" finden Sie unter [Fahrzeugfelder](#) (auf Seite 732).
- 3 Aktualisieren Sie auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" im Fahrzeugdatensatz das Feld "Besitzer".
- 4 Speichern Sie den Datensatz:
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und auf der Seite "Fahrzeugdetail" des Datensatzes (wo Sie Informationen mit diesem Datensatz verknüpfen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern".
 - Wenn Sie diesen Datensatz speichern und anschließend die Seite "Bearbeiten" (wo Sie einen weiteren Fahrzeugdatensatz erstellen können) öffnen möchten, klicken Sie auf "Speichern & Neues Fahrzeug".

Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie eine Vertriebshistorie für ein Fahrzeug überprüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz.

So verfolgen Sie die Vertriebshistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.
Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).
- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Vertriebshistorie", und klicken Sie in der Titelleiste auf "Hinzufügen".
HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Vertriebshistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Vertriebshistorie" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.
- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Vertriebshistorie bearbeiten" ein.
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Vertriebsverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Verkaufszahl	Vom System generierte Anzahl
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung.
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen

Wenn Sie die Servicehistorie eines Fahrzeugs prüfen, aktualisieren oder erstellen möchten, aktualisieren Sie den Fahrzeugdatensatz. Die Servicehistorie kann Serviceanfragen und sonstige Services für das Fahrzeug enthalten.

So verfolgen Sie die Servicehistorie des Fahrzeugs

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Servicehistorie" auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Servicehistorie" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Servicehistorie" dem Seitenlayout hinzu. Wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator, wenn der Abschnitt nicht zum Seitenlayout hinzugefügt werden kann.

- 3 Geben Sie die entsprechenden Informationen auf der Seite "Servicehistorie bearbeiten" ein.
In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Serviceverläufe beschrieben.

Feld	Kommentare
Nr. Servicehistorie	Servicehistoriennummer, die auf 30 Zeichen begrenzt ist. Die Nummer wird von Oracle CRM On Demand generiert.
SA-Nr.	Serviceanfragedatensatz, der mit dieser Servicehistorie verknüpft ist. Auf 64 Zeichen begrenzt.
Nachname Besitzer	Besitzer des Fahrzeugs. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Servicedatum	Der Standardwert ist das aktuelle Datum.
Währungscode	Der Standardwert ist Ihre Währung. Auf 20 Zeichen begrenzt.
Servicename	Ein Name oder eine Nummer, die mit dem historischen Servicedatensatz verknüpft ist. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Schreibgeschützt.
Vorname Besitzer	Wenn Sie den Nachnamen auswählen, wird dieses Feld ausgefüllt. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Dienstanbieter	Händler oder Dienstanbieter, der das Fahrzeug gewartet hat. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Beschreibung	Dieses Feld ist auf 16.350 Zeichen beschränkt.

- 4 Speichern Sie den Datensatz.

Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge

Sie können die Finanzinformationen für ein Fahrzeuge verfolgen.

So verfolgen Sie die Finanzinformationen für ein Fahrzeug

- 1 Wählen Sie das Fahrzeug.

Weitere Informationen zur Auswahl von Fahrzeugen finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46).

- 2 Blättern Sie auf der Seite "Fahrzeugdetails" mit der Bildlaufleiste nach unten, und klicken Sie in der Titelleiste "Finanzinformationen" auf "Hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt "Finanzinformationen" nicht auf der Seite "Fahrzeugdetails" angezeigt wird, klicken Sie auf den Link "Layout bearbeiten" in der oberen rechten Ecke der Seite, und fügen Sie den Abschnitt "Finanzinformationen" dem Seitenlayout hinzu. Ist der Abschnitt nicht zum Hinzufügen zum Seitenlayout verfügbar, wenden Sie sich an Ihren Unternehmensadministrator.

- 3 Geben Sie die Informationen auf der Seite "Finanzinformationen" bearbeiten ein.

In der folgenden Tabelle werden einige Feldinformationen für Finanzinformationen beschrieben.

Feld	Kommentare
Finanzdetail-Nr.	Vom System erstellte Anzahl. Auf 15 Zeichen begrenzt.
Finanzierungsunternehmen	Grenzwert: 30 Zeichen.

Fahrzeugfelder

Verwenden Sie die Seite "Fahrzeug bearbeiten", um ein Fahrzeug hinzuzufügen oder Details zu einem vorhandenen Fahrzeug zu aktualisieren. Auf der Seite "Fahrzeug bearbeiten" werden sämtliche Felder für ein Fahrzeug angezeigt.

HINWEIS: Unternehmensadministratoren können Ihre Anwendung auf unterschiedliche Weise anpassen, indem sie z.B. die Namen von Datensatztypen, Feldern und Optionen in Auswahllisten ändern. Aus diesem Grund können die auf dem Bildschirm angezeigten Informationen von den in dieser Tabelle beschriebenen Standardinformationen abweichen.

Die folgende Tabelle enthält Zusatzinformationen zu einigen Feldern.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Fahrzeug	

Feld	Beschreibung
Fahrgestellnr.	Die Kennung des Fahrzeugs. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Marke	Der Name des Herstellers oder der Marke des Fahrzeugs. Gültige Standardwerte: "Metro-Motoren", "Toyota" und "Unbekannte Marke".
Modell	Modell des Fahrzeugs. Gültige Werte: "4Runner" und "Tacoma".
Jahr	Das Jahr, in dem das Fahrzeug gebaut wurde. Dies ist eine numerische Auswahlliste, in der keine nicht-numerischen Zeichen erlaubt sind.
Produktname	<p>Der Name des Produkts.</p> <p>Produkte werden vom Unternehmensadministrator in der Regel über die Funktion "Content Management" hinzugefügt. Bei Fahrzeugen kann der Unternehmensadministrator den Produktdatensatz aktualisieren, indem das Feld "Produkttyp" auf "Fahrzeug" eingestellt wird. Beachten Sie, dass der "Produkttyp" nicht im Standardproduktlayout angezeigt wird.</p> <p>Eine Beschreibung der erforderlichen Schritte zum Anzeigen des Produkttyps für Fahrzeuge finden Sie unter Aktivieren eines Fahrzeugprodukttyps (auf Seite 728).</p>
Ausstattung	Die Ausstattung des Fahrzeugs. Standardwerte: "2-Rad-Antrieb" und "Prerunner".
Türen	Die Anzahl der Türen eines Fahrzeugs. Standardwerte: "2-türig", "3-türig" und "4-türig".
Außenfarbe	Die Farbe des Fahrzeugs.
Fahrzeug - Währung	Die Währungsbezeichnung für den Fahrzeugpreis, z.B. US-Dollar (USD).
Verantwortlicher	<p>Der Verantwortliche des Fahrzeugdatensatzes.</p> <p>Je nachdem, welchen Modus der Datensatzverantwortlichkeit der Unternehmensadministrator für den Datensatztyp festlegt, sehen Sie möglicherweise das Feld "Verantwortlicher", das Feld "Bücher" oder beide Felder auf der Seite für Datensatzdetails. Ein Feld bzw. beide Felder können leer sein. Weitere Informationen zu den Modi der Datensatzverantwortlichkeit finden Sie unter Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit (auf Seite 39).</p>
Zusätzliche Fahrzeuginformationen	
Gebraucht/Neu	Gibt an, ob das Fahrzeug neu oder gebraucht ist.
Produkttyp	<p>Der Typ des Fahrzeugs. Auf 30 Zeichen begrenzt.</p> <p>HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.</p>
Innenfarbe	Die Farbe des Fahrzeuginneren, beispielsweise "Rot".
Getriebe	Der Getriebetyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "Auto", "Manuell" und "Option".

Feld	Beschreibung
Motor	Der Motortyp des Fahrzeugs. Standardwerte: "4-Zylinder", "6-Zylinder", "8-Zylinder", "10-Zylinder" und "Option".
Karosserie	Der Karosserietyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Coupé" oder "Cabriolet".
Besitzer	Der Besitzertyp des Fahrzeugs, beispielsweise "Geschäftswagen" oder "Firmenwagen".
Person	Die Kontaktperson für das Fahrzeug. Auf 100 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Firma	Die Firma, mit der das Fahrzeug verknüpft ist.
Firmenstandort	Der Standort der Firma. Auf 50 Zeichen begrenzt. HINWEIS: Dieses Feld ist schreibgeschützt.
Verkaufshändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug verkauft. Auf 100 Zeichen begrenzt.
Servicehändler	Der Name des Händlers, der das Fahrzeug wartet. Auf 100 Zeichen begrenzt.
UVP	Der vom Hersteller empfohlene Preis (UVP, Unverbindliche Preisempfehlung) in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Auf 22 Zeichen begrenzt.
Rechnungsbetrag Händler	Der Einkaufspreis des Händlers in der Währung, die im Fahrzeugdatensatz verwendet wird. Auf 22 Zeichen begrenzt.
Status	Der aktuelle Status des Fahrzeugs, beispielsweise "Produktion".
Standort	Der Standort des Fahrzeugs, beispielsweise "Händlerlieferposten".
Aktueller Kilometerstand	Der aktuelle Kilometerstand, der im Kilometerzähler des Fahrzeugs angezeigt wird. Auf 22 Zeichen (Zahl) begrenzt.
Garantietyp	Der mit dem Fahrzeug bereitgestellte Gewährleistungstyp, beispielsweise, "Voll" oder "Erweitert".
Zulassungsnummer	Das Kennzeichen des Besitzers. Auf 30 Zeichen begrenzt.
Land	Das auf dem Kennzeichen angegebene Land.
Beschreibung	Auf 250 Zeichen begrenzt.

Hinweis: Um die Auswahllistenfelder wie "Modell", "Ausstattung", "Türen" zu konfigurieren, kann der Unternehmensadministrator die Auswahllistenwerte in der Anwendung, wie unter z.B. von Auswahllistenwerten beschrieben, ändern.

Benutzerdefinierte Felder

HINWEIS: Unternehmensadministratoren, deren Rolle über die Berechtigung "Anwendung anpassen" verfügt, können in der Regel benutzerdefinierte Felder erstellen.

Jedes benutzerdefinierte Feld, das in einem Anlagendatensatz erstellt wurde, wird auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt. Ein Fahrzeugdatensatz übernimmt ein benutzerdefiniertes Feld in einem Anlagendatensatz. Allerdings wird ein benutzerdefiniertes Feld, das in einem Fahrzeugdatensatz erstellt wurde, nicht automatisch im Anlagendatensatz angezeigt.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld sowohl in der Anlagen- als auch in der Fahrzeugansicht angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das benutzerdefinierte Feld im Anlagendatensatz erstellen und es somit in beiden Ansichten sichtbar machen.

Wenn ein bestimmtes benutzerdefiniertes Feld nicht sowohl in der Anlagenansicht als auch im Fahrzeugdatensatz angezeigt werden soll, kann der Unternehmensadministrator das anlagenspezifische benutzerdefinierte Feld für die Anlage erstellen und das benutzerdefinierte Feld somit nur in der Anlagenansicht sichtbar machen.

Weitere Informationen zu benutzerdefinierten Feldern finden Sie unter Informationen zu benutzerdefinierten Feldern.

Zusätzliche Felder

Mehrere Felder werden nicht standardmäßig auf der Seite "Fahrzeugdetail" angezeigt: "Teile-Nr.", "Kaufdatum", "Kaufpreis", "Menge", "Lieferdatum", "Installationsdatum", "Ablaufdatum", "Benachrichtigungsdatum", "Produktkategorie" und "Vertrag".

Die in diesem Abschnitt angezeigten Definitionen können bei Bedarf von Ihrem Unternehmensadministrator geändert werden. Weitere Informationen zum Ändern von Felddefinitionen finden Sie unter Ändern und Bearbeiten von Feldern. Ihr Unternehmensadministrator muss diese Felder in das Seitenlayout einfügen, damit sie angezeigt werden. Weitere Informationen zum Anzeigen von Feldern auf einer Seite finden Sie unter Anpassen von statischen Seitenlayouts.

Zugehörige Informationen

Weitere zugehörige Fahrzeuginformationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage](#) (auf Seite 723)
- [Verwalten von Fahrzeugen](#) (auf Seite 725)

12 Personalisieren Ihrer Anwendung

Sie können Oracle CRM On Demand über die "Meine Einstellungen"-Seiten personalisieren. Klicken Sie auf eines der folgenden Themen, um schrittweise Anweisungen zu erhalten:

- [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 738)
- [Festlegen des Standardsuchdatensatztyps](#) (auf Seite 748)
- [Festlegen Ihres Themas](#) (auf Seite 748)
- [Einstellung des Datensatzvorschaumodus](#) (auf Seite 749)
- [Wechseln Ihrer Spracheinstellungen](#) (auf Seite 750)
- [Anzeigen von Audit Trail-Feldern](#) (auf Seite 750)
- [Verwalten Ihrer Quoten](#) (auf Seite 751)
- [Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität](#) (auf Seite 752)
- [Ändern Ihres Kennworts](#) (auf Seite 752)
- [Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen](#) (auf Seite 753)
- [Prüfen der Delegierungsinformationen](#) (auf Seite 754)
- [Hinzufügen delegierter Benutzer](#) (auf Seite 755)
- [Gewähren von Anmeldezugriff für die technische Unterstützung](#) (siehe "[Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support](#)" auf Seite 756)
- [Anzeigen von Registerkarten](#) (siehe "[Anzeigen Ihrer Registerkarten](#)" auf Seite 756)
- [Ändern des Layouts der Detailseite](#) (auf Seite 757)
- [Ändern Ihrer Homepage-Layouts](#) (auf Seite 758)
- [Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts](#) (auf Seite 758)
- [Einrichten Ihres Kalenders](#) (auf Seite 759)
- [Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools](#) (auf Seite 760)
- [Anzeigen von Exportanforderungen](#) (auf Seite 761)
- [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 764)
- [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 765)
- [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Berichte-Widgets](#)" auf Seite 765)

- [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) (auf Seite 766)

Verwandte Themen

Weitere Informationen dazu, wie Sie Ihre Anwendung personalisieren können, finden Sie unter den folgenden Themen:

- [Info über On Demand-Widgets](#) (auf Seite 763)
- [Importieren von Personen](#) (auf Seite 240)
- [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 770)
- [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 780)

Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben

Sie können Ihre persönlichen Angaben, wie z.B. Adresse und Telefonnummer aktualisieren. Da das Layout und die Informationen, die auf der Seite für persönliche Details angezeigt werden, vom Unternehmensadministrator festgelegt werden, können die Ihnen angezeigten Informationen von den folgenden Beschreibungen abweichen.

HINWEIS: Änderungen der Standardsprache, Währung, Zeitzone und des Landes, die auf der Seite "Persönliches Profil" vorgenommen wurden, werden erst dann von allen Berichten und Analysen übernommen, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder angemeldet haben.

So aktualisieren Sie Ihre persönlichen Angaben

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Aktualisieren Sie im Formular "Persönliche Daten bearbeiten" die Informationen, und speichern Sie anschließend den Datensatz.

Hinweis: Sie müssen sich ab- und anschließend wieder anmelden, um einige Änderungen zu aktivieren (Sprache, Gebietsschema, Zeitzone und Währung).

In der folgenden Tabelle werden einige Felder beschrieben, die Sie prüfen oder aktualisieren können.

Feld	Beschreibung
Schlüsselinformationen Benutzer	
Vorname	Der Vorname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt. Dies ist ein erforderliches Feld.

Feld	Beschreibung
Nachname	Der Nachname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt. Dies ist ein erforderliches Feld.
Zweiter Vorname	Der zweite Vorname des Benutzers. Auf 50 Zeichen begrenzt.
Anrede	Die Anrede des Benutzers.
Status	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Status des Benutzers angegeben. Nur aktive Benutzer haben Zugriff auf Oracle CRM On Demand.
Vorgesetzter	In diesem schreibgeschützten Feld ist der Vorgesetzte des Benutzers angegeben. HINWEIS: Abhängig davon, wie Ihr Unternehmensadministrator die Layouts der Benutzerseiten für Ihr Unternehmen einrichtet, wird Ihnen möglicherweise das Feld "Alias Vorgesetzter" anstelle des Feldes "Vorgesetzter" angezeigt. Das Feld "Alias Vorgesetzter" zeigt die Kurzbezeichnung für den Manager des Benutzers an.
Berufsbez./Position	In diesem schreibgeschützten Feld wird der Titel des Benutzers angezeigt.
Gebiet	Die Region oder das Gebiet, in dem der Benutzer ansässig ist. Auf 40 Zeichen begrenzt.
Teilregion	Eine nähere Definition der Region oder des Gebiets, in der/dem der Benutzer ansässig ist. Auf 40 Zeichen begrenzt.
Rolle	In diesem schreibgeschützten Feld wird die Rolle angegeben, die dem Benutzer in Oracle CRM On Demand zugewiesen ist. Benutzerrollen definieren die Funktionen in Oracle CRM On Demand, für die ein Benutzer über Nutzungsberechtigungen verfügt, die Berechtigungen, die dem Benutzer für die Arbeit mit geschützten Informationen erteilt werden, sowie die Oberflächeneinstellungen, die Informationen anzeigen.
Hauptgruppe	Die Gruppe, zu der dieser Benutzer hinzugefügt wurde. Schreibgeschützt.
Benutzerdetailinformationen	
Alias	Eine kurze Kennung für den Benutzer, die zum Zuweisen oder Anzeigen der Verantwortlichkeit für bestimmte Datensatztypen verwendet wird. Geben Sie beispielsweise den Ruf- oder Spitznamen des Benutzers ein. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.
Benutzer-ID	Eine eindeutige Systemkennung, die zusammen mit der Unternehmensanmelde-ID für die Anmeldung eines Benutzers bei der Anwendung verwendet wird. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.

Feld	Beschreibung
E-Mail	Die vollständige E-Mail-Adresse für einen Benutzer, beispielsweise isample@rightequip.com. Die E-Mail-Adresse wird für Systembenachrichtigungen verwendet, beispielsweise die Benachrichtigung über ein zurückgesetztes Kennwort. Dies ist ein erforderliches Feld, das vom Unternehmensadministrator eingerichtet wird.
Sekundäre E-Mail	Die sekundäre E-Mail-Adresse des Benutzers.
Tel.-Nr. (geschäftlich)	Die geschäftliche Telefonnummer des Benutzers. Dies ist ein erforderliches Feld.
Mobitel.-Nr.	Die Mobiltelefonnummer des Benutzers.
Unternehmensanmelde-ID	Das Unternehmen, dem der Benutzer angehört. Dies ist das Standardfeld, das bei der Erstellung des Unternehmens eingerichtet wird.
Benutzer-Anmelde-ID	Die ID, mit der sich der Benutzer an der Anwendung anmeldet. Die ID ist eine Kombination aus der Unternehmens-Anmelde-ID und der Benutzer-ID, getrennt durch einen Schrägstrich. Die Benutzer-Anmelde-ID ist ein erforderliches Feld und wird vom Unternehmensadministrator eingerichtet.
Personenvoreinstellungen	
Keine Anrufe	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine Anrufe von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Keine Briefe	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine Briefe von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Keine E-Mail senden	Aktivieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie keine E-Mail-Nachrichten von Oracle CRM On Demand Marketing erhalten möchten.
Immer kritische Hinweise senden	<p>Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, erhalten Sie E-Mail-Nachrichten mit wichtigen Informationen von Oracle CRM On Demand. Diese Nachrichten enthalten Folgendes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Wichtige Informationen zu Produkt-Updates und Serviceänderungen für Oracle CRM On Demand und zugehörige Produkte ■ Anweisungen und Zeitpläne für Upgrades auf neue Hauptversionen ■ Kommunikationen mit hoher Priorität oder Notfallkommunikationen zur Ergänzung der normalen Support-Prozesse (z.B. im Falle eines Hardwarefehlers) <p>Dieses Feld kann auf Ihrer Seite "Persönliche Details" nicht aktualisiert werden. Es kann nur von Unternehmensadministratoren über die Seite "Benutzerdetails" aktualisiert werden.</p> <p>HINWEIS: Mit diesem Kontrollkästchen wird nicht festgelegt, welche</p>

Feld	Beschreibung
	Benutzer die von Oracle CRM On Demand Customer Care ausgegebenen Systemwarnungen, wie Erinnerungen zu bevorstehenden planmäßigen Instandhaltungen, erhalten sollen.
Geografische Benutzerinformationen	
Sprache, Gebietsschema, Währung, Zeitzone	<p>Die Standardeinstellungen für diese Elemente werden von Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet. Sie können die Standardwerte ändern, indem Sie auf die Auswahlliste für die einzelnen Elemente klicken und den jeweils gewünschten Wert wählen.</p> <p>Weitere Informationen zu diesen Feldern finden Sie unter Info über Profileinstellungen für Benutzer (auf Seite 745).</p> <p>Sie müssen sich ab- und anschließend wieder anmelden, um Änderungen an der Sprache, dem Gebietsschema, der Währung und Zeitzone zu aktivieren.</p>
Sicherheitsinformationen	
Themenbereiche Berichte	<p>Stellen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit von Echtzeitbericht-Datensätzen in Oracle CRM On Demand Answers ein. Diese Berichte bieten Datenanalysen in Echtzeit. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Ihnen, die Daten anzuzeigen, für die Sie sowie Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Ermöglicht Ihnen, Ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für Sie freigegeben wurden.</p> <p>Wenn Sie die Einstellung "Themenbereiche Berichte" nicht festlegen, gilt die von Ihrem Unternehmensadministrator eingestellte unternehmensweite Einstellung. Weitere Informationen über Berichte finden Sie unter Berichte (auf Seite 805), insbesondere im Thema "Info über Sichtbarkeit für Datensätze".</p>
Historische Themenbereiche	<p>Stellen Sie über diese Auswahlliste die Sichtbarkeit von Datensätzen für die Analytics-Themenbereiche in Oracle CRM On Demand Answers ein. Analytics-Berichte enthalten historische Analysen, Trendanalysen oder enthalten komplexere Berechnungen als Echtzeitberichte. Sie können einen der folgenden Werte auswählen:</p> <p>Sichtbarkeit Manager - Ermöglicht Ihnen, die Daten anzuzeigen, für die Sie sowie Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind. (Dies ist die Standardeinstellung.)</p> <p>Sichtbarkeit Team - Ermöglicht Ihnen, Ihre eigenen Daten sowie die Daten anzuzeigen, die vom Firmen- und Verkaufsprojektteam für Sie freigegeben wurden.</p>

Feld	Beschreibung
	<p>Vollständige Sichtbarkeit - Diese Einstellung kombiniert Sichtbarkeit Manager, Sichtbarkeit Team und Bücher.</p> <p>Wenn Sie die Einstellung "Historische Themenbereiche" nicht festlegen, gilt die von Ihrem Unternehmensadministrator eingestellte unternehmensweite Einstellung. Weitere Informationen über Berichte finden Sie unter Berichte (auf Seite 805), insbesondere im Thema "Info über Sichtbarkeit für Datensätze".</p>
Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze	<p>Verwenden Sie diese Auswahlliste, wenn für die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" auf der Basis des Datensatztyps entsprechend der Festlegung auf der Seite "Zugriff auf Datensatztyp" im Assistenten für Rollenverwaltung genutzt werden soll. Beispiel: Wenn Ihr Administrator für Ihre Benutzerrolle die Sichtbarkeitseinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen bestimmten Datensatztyp gewählt hat (durch Klicken auf "Admin.", "Benutzerverwaltung und Zugriffssteuerung" und "Rollenverwaltung", Bearbeitung einer Rolle und Klicken auf "Zugriff auf Datensatztyp"), können Sie alle Datensätze dieses Datensatztyps in Oracle CRM On Demand Answers anzeigen. Voraussetzung hierfür ist, dass die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" über das Unternehmensprofil oder Ihr Benutzerprofil aktiviert wurde.</p> <p>Informationen zum Zeitpunkt und zur Vorgehensweise für die Aktivierung der Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" finden Sie unter Info über Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (siehe "Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"" auf Seite 747).</p> <p>Wenn Sie "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" nicht wählen, verwendet die Berichtsfunktion von Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeitseinstellung aus den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche".</p>
Externe ID für Single Sign-On	Schreibgeschützt. Weitere Informationen finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.
Letzte Anmeldung	Ein vom System erstelltes Feld. Weitere Informationen zum Überprüfen Ihrer gesamten Anmeldeversuche finden Sie unter Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität (auf Seite 752).
Kommunikationseinstellungen	

Feld	Beschreibung
Click-to-Dial-Fenster anzeigen	Dieses Kontrollkästchen ist für Benutzer vorgesehen, die über Oracle Contact On Demand eingerichtet wurden. Oracle Contact On Demand stellt Telefonnummern in Form von Links zur Verfügung, auf die Sie auf den Listen- und Detailseiten klicken können. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Click-to-Dial-Fenster anzeigen" aktivieren und anschließend auf einen Telefonnummern-Link klicken, wird ein Click-to-Dial-Fenster geöffnet, bevor das Oracle Contact On Demand-Telefoniesystem den Anruf durchführt. Weitere Informationen zu internen und externen Anrufen finden Sie unter Tätigen von Anrufen (auf Seite 374).
Posteingang auf der Kommunikationshomepage anzeigen für	Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um die Periode festzulegen, in der der Posteingang der Kommunikationshomepage Aktivitäten anzeigt, z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw. Oracle CRM On Demand filtert diese Aktivitäten. Der Filter basiert auf dem Aktivitätsbeginn. Je kürzer die Periode ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie den Wert "Alle" aus dem Menü wählen oder das Menü leer lassen, zeigt die Seite "Kommunikationen" alle Kommunikationen an. Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.
Kürzlich abgeschlossene Aktivitäten auf Kommunikationshomepage anzeigen für	Wählen Sie einen Wert aus dem Menü, um die Periode festzulegen, in der der Posteingang der Kommunikationshomepage kürzlich abgeschlossene Aktivitäten anzeigt, z.B. "Letzter Monat", "Letzter Tag" usw. Oracle CRM On Demand filtert diese Aktivitäten. Der Filter basiert auf dem Aktivitätsende. Je kürzer der Zeitraum ist, desto weniger Kommunikationsaktivitäten werden angezeigt. Wenn Sie den Wert "Alle" aus dem Menü wählen oder das Menü leer lassen, zeigt die Seite "Kommunikationen" alle Aktivitäten an. Sie müssen sich ab- und wieder anmelden, damit die Änderungen wirksam werden.
Zusätzliche Informationen	
Themenname	Über diese Auswahlliste können Sie die verfügbaren anwendungsbezogenen Themen wählen. Anhand eines Themas werden das Aussehen und das Verhalten der Anwendung geändert, einschließlich der Hintergrundfarbe, Hyperlinks und Symbole. Es sind mehrere vordefinierte Themen verfügbar. Zudem kann der Administrator Ihres Unternehmens auch benutzerdefinierte Themen in Oracle CRM On Demand erstellen. Ein leerer Wert bedeutet, dass Sie das Thema verwenden müssen, das Ihr Unternehmensadministrator im Unternehmensprofil festgelegt hat. Weitere Informationen zum Erstellen von benutzerdefinierten Themen finden Sie unter Erstellen von neuen Themen.
Standardsuche Datensatztyp	Über diese Auswahlliste können Sie den Standardsuchdatensatztyp ändern, der im Abschnitt "Suche" der Aktionsleiste angezeigt werden soll. (Ändern Sie beispielsweise "Person" in "Firma" oder einen anderen Datensatztyp, auf den Sie zugreifen können.) Jedes Mal, wenn Sie sich bei der Anwendung anmelden, wird das Suchfeld der Aktionsleiste standardmäßig auf diesen Datensatztyp eingestellt, und

Feld	Beschreibung
	zwar unabhängig davon, welche Daten es bei Ihrer letzten Anmeldung bei der Anwendung enthielt.
Begrüßungsbildschirm beim Anmelden anzeigen	Mit diesem Kontrollkästchen können Sie festlegen, ob der Begrüßungsbildschirm von Oracle CRM On Demand angezeigt werden soll, wenn Sie sich bei der Anwendung anmelden.
Datensatzvorschaumodus	<p>Mit dieser Auswahlliste können Sie die Datensatzvorschaufunktion aktivieren und angeben, wie das Vorschaufenster geöffnet werden soll. Je nach der ausgewählten Einstellung öffnet sich das Vorschaufenster, wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einen Link zu einem Datensatz zeigen oder wenn Sie auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie mit dem Mauszeiger auf einen Link zu einem Datensatz zeigen. Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes an. Außerdem haben Sie die Option, die Datensatzvorschaufunktion zu deaktivieren, indem Sie in diesem Feld "Aus" wählen.</p> <p>Die Einstellung für die Datensatzvorschau kann auf Unternehmensebene von Ihrem Unternehmensadministrator und von jedem Benutzer festgelegt werden. Ihre persönliche Einstellung setzt die unternehmensweite Standardeinstellung außer Kraft. Wenn dieses Feld leer ist, wird die Standardeinstellung für die Datensatzvorschau für das Unternehmen verwendet.</p>
Head-up-Display	<p>Wenn die Funktion "Head-up-Display" aktiviert ist, stehen im Head-up-Display im unteren Bereich des Browserfensters Links zu Abschnitten mit verwandten Informationen (z.B. Abschnitte mit verknüpften Datensätzen) auf der Seite zur Verfügung. Wenn Sie auf die Links klicken, rufen Sie direkt die Abschnitte mit den zugehörigen Informationen auf, ohne nach unten blättern zu müssen. Sie können das Head-up-Display reduzieren, indem Sie auf das Minuszeichen (-) klicken. Beim Klicken auf das Pluszeichen (+) wird das Display erweitert. Die Einstellung zum Erweitern und Reduzieren des Displays wird für alle Datensatztypen beibehalten, bis Sie sie ändern, auch wenn Sie sich von der Anwendung ab- und wieder anmelden.</p> <p>Sie können das Head-up-Display auch vollständig von den Detailseiten entfernen. Deaktivieren Sie hierzu die entsprechende Funktion in Ihrem persönlichen Profil.</p> <p>HINWEIS: Die Head-up-Display-Funktion kann von jedem Benutzer auf Unternehmensebene ein oder ausgeschaltet werden. Durch Ihre persönliche Einstellung wird die jeweilige Unternehmenseinstellung überschrieben. Die Farben des Head-up-Displays werden durch das verwendete Thema bestimmt. Weitere Informationen zur Auswahl eines Themas finden Sie unter Festlegen Ihres Themas (auf Seite 748).</p>

Feld	Beschreibung
Format für zugehörige Informationen	Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" enthält, können Sie wählen, ob die Abschnitte für zugehörige Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Listen oder als Registerkarten angezeigt werden sollen. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Standardoption für Ihre Benutzerrolle verwendet. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrer Benutzerrolle leer ist, wird die Standardoption für das Unternehmen verwendet.
Benutzerzeitzone-Unterstützung für Themenbereiche Berichte	<p>Wenn dieses Kontrollkästchen in Ihrem Benutzerprofil aktiviert ist, werden die Datums- und Uhrzeitangaben in Echtzeitberichten entsprechend Ihrer Zeitzone angezeigt.</p> <p>Abhängig davon, wie Ihr Unternehmensadministrator Ihre Seite "Persönliches Profil" einrichtet, können Sie möglicherweise diese Einstellung ändern.</p> <p>Wenn dieses Kontrollkästchen in Ihrem Benutzerprofil deaktiviert ist, werden die Datums- und Uhrzeitangaben in Berichten entsprechend der Zeitzone des Unternehmens angezeigt.</p>

Info über Profileinstellungen für Benutzer

Jedes Unternehmen verfügt über mindestens einen Unternehmensadministrator, der für die Einrichtung und Anpassung von Oracle CRM On Demand in der gesamten Organisation zuständig ist. Unternehmensadministratoren nehmen zunächst einige Standardeinstellungen vor, die für jeden Benutzer gelten, wobei diese ersten Standardeinstellungen von jedem Benutzer durch eigene ersetzt werden können. In der folgenden Tabelle werden die Auswirkungen dieser Einstellungen beschrieben.

Einstellungsname	Beschreibung
Zeitzone	Die Anwendung unterstützt Universal Time Code (UTC), damit alle Uhrzeit- und Datumsangaben entsprechend der Zeitzone des Benutzers angezeigt werden. Beispielsweise ein für 11:00 Uhr geplanter Termin. PST wird einem Benutzer mit der Einstellung EST aufgrund des dreistündigen Zeitunterschieds als 14:00 Uhr angezeigt.
Gebietsschema	Anhand der Gebietsschemaeinstellung wird die Formatierung von Zahlen, Währungen, Telefonnummern, Uhrzeiten und Datumsangaben festgelegt. Beispielsweise werden Benutzern, die das Gebietsschema "Deutsch - Deutschland" eingestellt haben, Währungsbeträge im Format 110.000,00 angezeigt, wobei Benutzern, die das Gebietsschema "Englisch - USA" ausgewählt haben, derselbe Betrag im Format 110,000.00 angezeigt wird. Die Benutzer sollten das Format auswählen, das ihnen am ehesten zusagt.

Einstellungsname	Beschreibung
Sprache	Anhand der Spracheinstellung können Benutzer die Sprache für die Benutzeroberfläche, Online-Hilfe und Lernprogramme ändern. Je nach Standardeinstellung des Unternehmens können Benutzer bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als ihrer Standardsprache anzeigen.
Währung	<p>Die Währungseinstellung liefert den Standardwährungsbetrag, der allen neuen vom Benutzer erstellten Datensätzen zugeordnet ist. Wenn ein Benutzer Umsatzberichte anzeigt, werden diese in der Standardwährung des Benutzers angezeigt. Wenn einem Manager den kumulativen Umsatz von Benutzern mit verschiedenen Währungseinstellungen aufruft, wird ihm der Betrag in seiner Standardwährung angezeigt (Unternehmensadministratoren müssen dazu Wechselkurse eingerichtet haben).</p> <p>Prognosen werden jedoch immer in der Standardwährung des Unternehmens dargestellt. Beispielsweise wird die Prognose eines Benutzers, der US-Dollar als Standardwährung ausgewählt hat, in EURO angezeigt, wenn die Standardeinstellung seines Unternehmens EURO lautet.</p>
Land	Die Einstellung "Land" im Benutzerprofil legt fest, welche Vorlage zum Anzeigen der länderspezifischen Adressfelder verwendet wird, wenn der Benutzer einen neuen Datensatz mit einer Adresse erstellt. Wenn das Feld "Land" im Benutzerprofil beispielsweise auf "Frankreich" gesetzt ist und der Benutzer einen Datensatz mit einer Adresse erstellt, wie z.B. einen Firmendatensatz, wird beim ersten Öffnen der neuen Datensatzseite die französische Vorlage zum Anzeigen von Adressfeldern für die Versand- und Rechnungsadresse verwendet, die für Frankreich spezifisch sind. Oracle CRM On Demand enthält Adressvorlagen für mehr als 60 Länder.
Telefon	<p>Die Formatierung der Telefonnummern wird über die Gebietsschemaeinstellung festgelegt. Die Anwendung passt Telefonnummern für außerhalb gelegene Gebiete so an, dass die gesamte zu wählende Zahlenfolge angezeigt wird. Beispielsweise muss ein Benutzer in den USA 011 für internationale Gespräche vorwählen. Aus diesem Grund wird, wenn ein Benutzer +44 3333 333 333 für Großbritannien eingibt, die Nummer 011 +44 3333 333 333 angezeigt.</p> <p>HINWEIS: Benutzer sollten das Präfix "+" vor internationalen Nummern eingeben.</p> <p>Neben den Telefonfeldern befindet sich ein Symbol. Durch Klicken auf dieses Symbol wird ein Bestätigungsfenster geöffnet, anhand dessen Benutzer überprüfen können, ob die Anwendung die Nummer richtig identifiziert hat. Landesvorwahl, Orts-/Gebietsvorwahl, örtliche Nummer und alle dieser Telefonnummer zugeordneten Durchwahlnummern. Durch Schließen dieses Fensters wird die Anwendung zur Eingabe der richtigen Nummernfolge aufgefordert.</p> <p>Darüber hinaus können Benutzer, wenn Sie die Vorwahl eines bestimmten Landesvorwahl ermitteln möchten, auf das Telefonsymbol klicken, das entsprechende Land auswählen und die Informationen speichern. Die Landesvorwahl des entsprechenden Landes wird im Feld "Telefon" angezeigt.</p>

HINWEIS: Wenn diese Einstellungen geändert werden, muss sich der Benutzer abmelden und erneut anmelden, damit Oracle CRM On Demand die Daten mit den neuen Einstellungen anzeigt.

Info über die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze"

Ihr Unternehmensadministrator richtet das Kontrollkästchen für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze auf der Unternehmensprofilseite ein. Ein Benutzer kann jedoch diese Einstellung auf der Benutzerprofilseite des Benutzers überschreiben. Je nachdem, wie das Kontrollkästchen für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze eingerichtet wird, verwendet die Berichterstellung Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeit, die auf einer Objektbasis für die Rollendefinition des Benutzers festgelegt wurde, oder die Sichtbarkeit, die in den Feldern "Themenbereiche Berichte" und "Historische Themenbereiche" auf den Unternehmensprofil- und Benutzerprofilseiten festgelegt wurde. Weitere Informationen zu Unternehmens- und Benutzerprofilen finden Sie unter [Info über Profileinstellungen für Unternehmen und Benutzer](#) (siehe "Info über Profileinstellungen für Benutzer" auf Seite 745).

Die folgende Tabelle enthält Informationen darüber, wann und wie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert werden kann.

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze		Sichtbarkeit der Rolle "Datensatztyp"
Einstellung für Unternehmensprofil	Einstellung für Benutzerprofil	
Ja	Ja	Aktiviert
Ja	Nein	Deaktiviert
Ja	NULL	Aktiviert (zeigt standardmäßig die Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Ja	Aktiviert
NULL	NULL	Deaktiviert (zeigt standardmäßig die Einstellung für das Unternehmensprofil an)
NULL	Nein	Deaktiviert

Informationen zur Aktualisierung Ihres persönlichen Profils finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 738).

Informationen zur Aktualisierung Ihres Unternehmensprofils (nur Unternehmensadministratoren) finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.

Festlegen des Standardsuchdatensatztyps

Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp über Ihre persönlichen Profilinformationen festlegen. Sie können Ihren Standardsuchdatensatztyp beispielsweise für gezielte Suchläufe von einem Personendatensatz in einen Firmendatensatz ändern. Weitere Informationen zum Verwenden der Suche mit Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Suchen von Datensätzen](#) (auf Seite 46). Um Ihren Standardsuchdatensatztyp festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

So legen Sie Ihren Standardsuchdatensatztyp fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6 Wählen Sie den Datensatztyp, der in der Auswahlliste für Standardsuchdatensatztypen verfügbar sein soll.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis: Damit die Änderungen wirksam werden, müssen Sie sich von Oracle CRM On Demand abmelden und erneut anmelden.

Festlegen Ihres Themas

Sie können das UI-Design aus Ihren persönlichen Profilinformationen auf eines von mehreren in Oracle CRM On Demand vordefinierten Themen oder auf ein benutzerdefiniertes Thema setzen, das bereits vom Unternehmensadministrator erstellt wurde. Weitere Informationen zum Erstellen neuer Themen finden Sie unter Erstellen von neuen Themen. Mit einem leeren Thema wird angegeben, dass der Unternehmensadministrator ein Thema für das Unternehmen festgelegt hat. In diesem Fall müssen Sie das Unternehmensthema verwenden.

Führen Sie zum Erstellen Ihres Themas die Schritte des folgenden Verfahrens durch. Das von Ihnen festgelegte Thema hat Vorrang vor allen anderen Themen, die auf Rollen- oder Unternehmensebene angegeben wurden.

So legen Sie Ihr Thema fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil" und klicken Sie anschließend auf "Bearbeiten".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 5 Wählen Sie das Thema, das in der Auswahlliste für Themennamen verfügbar sein soll.

Einstellung des Datensatzvorschaumodus

Wenn die Funktion "Datensatzvorschau" aktiviert ist, können Sie in vielen Bereichen von Oracle CRM On Demand über Datensatzlinks eine Datensatzvorschau aufrufen. Dies ist beispielsweise in folgenden Bereichen möglich:

- Meine Homepage
- Datensatz-Homepages
- Datensatzlistenseiten
- Datensatzdetailseiten (einschließlich der Liste zugehöriger Datensätze)
- Aktionsleiste

Das Vorschaufenster zeigt den ersten Abschnitt der Detailseite des Datensatzes. Sie können den Datensatzvorschaumodus auf der Seite "Persönliche Details" einrichten. Je nachdem, welche Einstellung Sie wählen, wird das Vorschaufenster angezeigt, wenn der Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhält, oder wenn Sie auf ein Vorschausymbol klicken, das angezeigt wird, wenn Sie den Zeiger auf einem Link zu einem Datensatz anhalten. Sie können die Funktion "Datensatzvorschau" auch deaktivieren.

Der Unternehmensadministrator kann die Einstellung der Datensatzvorschau auf Unternehmensebene festlegen. Darüber hinaus kann jeder Benutzer die Datensatzvorschau auf der Seite "Persönliche Details" einstellen. Die persönliche Einstellung setzt die Standardeinstellung für das Unternehmen außer Kraft. Wenn Sie die VorschauEinstellung auf der Seite "Persönliche Details" nicht ändern, wird die Standardeinstellung für das Unternehmen verwendet.

Um den Datensatzvorschaumodus festzulegen, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen.

So legen Sie den Datensatzvorschaumodus fest

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Scrollen Sie auf der Seite "Persönliche Daten bearbeiten" nach unten in den Abschnitt "Zusätzliche Informationen".
- 6 Wählen Sie im Feld "Datensatzvorschaumodus" den gewünschten Modus aus der Liste.

Wenn Sie die Standardeinstellung für das Unternehmen verwenden möchten, wählen Sie die leere Option aus der Liste.

- 7 Speichern Sie den Datensatz.

Wechseln Ihrer Spracheinstellungen

Die Spracheinstellungen in Ihren persönlichen Details bestimmen die Sprache der Benutzerschnittstelle, der Online-Hilfe und der Lernprogramme. Ihr Unternehmensadministrator nimmt die Grundeinstellung vor; Sie können diese aber in Ihren persönlichen Daten ändern. Je nach der Standardsprache Ihres Unternehmens können bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als der von Ihnen als Standardsprache gewählten Sprache angezeigt werden.

Um Ihre Spracheneinstellung zu ändern, müssen Sie die folgenden Schritte durchführen.

So ändern Sie Ihre Spracheinstellung

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf "Mein Profil".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Details" auf "Bearbeiten".
- 5 Blättern Sie auf der Seite für die Bearbeitung der persönlichen Details mithilfe der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Geografische Benutzerinformationen".
- 6 Wählen Sie die gewünschte Sprache aus der Sprachenliste aus.
- 7 Speichern Sie den Datensatz.
- 8 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand ab. Ihre Änderungen werden aktiv, sobald Sie sich erneut anmelden.

Anzeigen von Audit Trail-Feldern

Führen Sie zum Anzeigen der Aktivität von Softwareanwendungen, wie Web-Services und Oracle Outlook Email Integration On Demand, die Schritte des folgenden Verfahrens durch.

So zeigen Sie Audit Trail-Felder an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".

- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste nach unten zum Abschnitt "Audit Trail", um die Felder anzuzeigen, die für das Protokoll aktiviert sind.

Verwalten Ihrer Quoten

Ihre Quoten können entweder von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator eingerichtet werden. Als Endbenutzer benötigen Sie keine besondere Berechtigung, Ihr Unternehmensadministrator muss jedoch über die Berechtigung zum Verwalten von Benutzern und des Zugriffs verfügen, um Ihre Quoten einzurichten.

Sie können vorhandene Quoten überprüfen und ändern oder neue Quoten eingeben und diese folgendermaßen berechnen:

- Durch Eingabe einer jährlichen Quote, die vom System gleichmäßig über das Jahr verteilt wird
- Durch Eingabe einer Quote für jeden Monat, die das System für das Jahr addiert

Sie können jederzeit eine Quote aktivieren. Wenn Sie eine Quote aktiviert haben, verwendet Oracle CRM On Demand die Quoteninformationen, um die Felder auf den Prognoseseiten zu füllen. Ihre Ziele für jedes Jahr werden gespeichert, wodurch Sie die Historie Ihrer Ziele überprüfen und Ihre Prognosen mit Ihren Quoten vergleichen können. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Quoten](#) (auf Seite 286).

HINWEIS: Pro Jahr sind mehrere aktive Quoten zulässig. Da beim Erstellen Ihrer Prognose nur aktive Quoten verwendet werden, sollten Sie sicherstellen, dass alle Quoten aktiviert sind, die Sie in Ihre Prognose einbeziehen möchten.

So definieren Sie Quoten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" zum Abschnitt "Quoten".
- 5 Klicken Sie im Abschnitt "Quoten" auf "Neue Quote".
- 6 Geben Sie im Formular "Quote bearbeiten" den Beginn und den Namen der Quote ein.
- 7 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie eine jährliche Quote gleichmäßig auf das Geschäftsjahr verteilen möchten, geben Sie den Betrag in das Feld "Gesamtquote" ein, und klicken Sie auf "Verteilen".
 - Wenn Sie die monatlichen Quoten addieren möchten, geben Sie den Betrag für jeden Monat ein, und klicken Sie auf "Summe".

HINWEIS: Wenn Sie auf "Summe" klicken, werden alle monatlichen Quoteneinträge addiert und der entsprechende Wert im Summenfeld angezeigt.

- 8 Speichern Sie den Datensatz.

Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität

Sie können Ihre gesamte Anmeldeaktivität überprüfen, beispielsweise die Anzahl Ihrer Anmeldungen bei der Anwendung.

So überprüfen Sie die Anmeldeaktivität

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" nach unten zum Abschnitt "Anmeldehistorie", um Ihre Anmeldeaktivität zu überprüfen.

Diese Aktivität umfasst Ihre Anmeldeaktivität bei anderen Anwendungen wie Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand usw.

Ändern Ihres Kennworts

In Oracle CRM On Demand können Sie Ihr Kennwort jederzeit ändern, sofern Ihre Rolle die Berechtigung "Persönliches Kennwort zurücksetzen" enthält.

Hinweis: Wenn Ihr Unternehmen eine Lösung verwendet, bei der Sie auf Oracle CRM On Demand über das Single Sign-On (SSO)-Verfahren zugreifen müssen, dann müssen Sie Ihr Kennwort über diese Lösung statt über Oracle CRM On Demand zurücksetzen.

So ändern Sie Ihr Kennwort

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Kennwortaktualisierung".
- 4 Prüfen Sie auf der Seite "Kennwortaktualisierung" die Kennwortrichtlinie, bevor Sie Änderungen am Kennwort vornehmen.

In der Regel wird die Kennwortrichtlinie vom Unternehmensadministrator festgelegt und kann von diesem geändert werden.

- 5 Füllen Sie die Felder im Abschnitt "Kennwortaktualisierung" aus.

- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, werden die Sicherheitsfragen verwendet. Sie richten Ihre Sicherheitsfragen ein, wenn Sie sich zum ersten Mal bei Oracle CRM On Demand anmelden. Sie können die Sicherheitsfragen und die dazugehörigen Antworten jedoch jederzeit ändern.

Was geschieht, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen?

Wenn Sie Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand vergessen, können Sie auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite auf den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" und anschließend auf "Ich habe mein Kennwort vergessen." klicken, um das Kennwort zurückzusetzen. Oracle CRM On Demand sendet Ihnen eine E-Mail mit einem temporären Link zur Anwendung. Wenn Sie über den temporären Link auf die Anwendung zugreifen, müssen Sie zur Authentifizierung Ihre Sicherheitsfragen beantworten. Wenn Sie die Fragen richtig beantworten, können Sie Ihr Kennwort in Oracle CRM On Demand festlegen. Weitere Informationen über das Zurücksetzen des Kennworts, falls Sie es vergessen haben, finden Sie unter [Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts](#) (auf Seite 138).

HINWEIS: Wenn Sie Ihre Anmeldekennung vergessen, können Sie ebenfalls den Link "Kein Zugriff auf Ihr Konto?" auf der Oracle CRM On Demand-Anmeldeseite verwenden, um Ihre Anmeldekennung per E-Mail anzufordern.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Ihre Sicherheitsfragen einrichten.

So richten Sie Ihre Sicherheitsfragen ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Profil" auf den Link "Meine Sicherheitsfragen".
- 4 Wenn Sie auf der Seite "Meine Sicherheitsfragen" beim ersten Mal nicht Ihre Sicherheitsfragen einrichten, geben Sie im Feld "Aktuelles Kennwort" Ihr Kennwort für Oracle CRM On Demand ein.
- 5 Wählen Sie die Fragen, und geben Sie die entsprechenden Antworten ein.

HINWEIS: Eine Antwort darf maximal 100 Zeichen umfassen.

- 6 Speichern Sie den Datensatz.

TIPP: Notieren Sie Ihre Sicherheitsfragen und Antworten, damit Sie die Informationen zur Hand haben, wenn Sie Ihr Kennwort vergessen.

Prüfen der Delegierungsinformationen

Die *Benutzerdelegierung* ist eine hilfreiche Funktion, damit Benutzer, die mehrere Personen unterstützen, alle Datensätze dieser Personen anzeigen können. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Funktion "Benutzerdelegierung" aktiviert hat und Ihre Benutzerrolle diese Funktion aufweist, können Sie folgendermaßen vorgehen:

- Zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, für die Sie eine delegierte Person sind.
- Zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, die Ihre delegierten Personen darstellen.
- Fügen Sie für sich selbst delegierte Personen hinzu.

Weitere Informationen zum Hinzufügen von delegierten Benutzern finden Sie unter [Hinzufügen delegierter Benutzer](#) (auf Seite 755).

Um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, für die Sie eine delegierte Person sind, führen Sie die Schritte in der folgenden Prozedur aus.

So zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, für die Sie eine delegierte Person sind

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4** Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, für die Sie eine delegierte Person darstellen.

Um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ihre delegierten Personen sind, führen Sie die Schritte in der folgenden Prozedur aus.

So zeigen Sie eine Liste der Benutzer an, die Ihre delegierten Personen darstellen

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3** Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4** Blättern Sie auf der Seite "Persönliche Details" mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, um eine Liste der Benutzer anzuzeigen, die Ihre delegierten Personen darstellen.

HINWEIS: Wenn der Abschnitt der Benutzer, von denen delegiert wurde, oder der Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, auf der Seite "Persönliche Details" nicht angezeigt wird, klicken Sie oben rechts auf der Seite auf die Option "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt zum Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

Verwandte Themen

Informationen zur Benutzerdelegierung

Hinzufügen delegierter Benutzer

Mithilfe der Benutzerdelegierung kann ein Benutzer, der mehrere Personen unterstützt, alle Datensätze dieser Personen anzeigen. Wenn Ihr Unternehmensadministrator die Funktion zur Benutzerdelegierung aktiviert hat, und Ihre Benutzerrolle die Berechtigung zur Benutzerdelegierung enthält, können Sie einem Benutzer gestatten, als Ihr Beauftragter zu fungieren, indem Sie diesen Benutzer zur Liste der delegierten Benutzer hinzufügen. Delegierte Benutzer erhalten Verantwortlichenzugriff auf Ihre Dateien.

Darüber hinaus kann Ihr Unternehmensadministrator beauftragte Personen für Sie festlegen. Weitere Informationen darüber, wie Unternehmensadministratoren delegierte Benutzer benennen, finden Sie unter [Verwalten delegierter Benutzer \(Administrator\)](#).

So fügen Sie delegierte Benutzer hinzu

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Mein Profil".
- 4 Blättern Sie mit der Bildlaufleiste zum Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, und klicken Sie auf "Benutzer hinzufügen".

HINWEIS: Wenn der Abschnitt der Benutzer, an die delegiert wurde, nicht auf der Seite mit Ihren persönlichen Details angezeigt wird, klicken Sie in der oberen rechten Ecke der Seite auf "Layout bearbeiten", und fügen Sie den Abschnitt mit den Benutzern, an die delegiert wurde, zu Ihrem Seitenlayout hinzu. Wenn der Abschnitt nicht zu Ihrem Seitenlayout hinzugefügt werden kann, wenden Sie sich an den Unternehmensadministrator.

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Delegierte Benutzer bearbeiten" auf das Suchsymbol, um die Benutzer auszuwählen, die der Liste "Delegierte Benutzer" hinzugefügt werden sollen.
- 6 Falls im Feld für delegierte Benutzerrollen Werte definiert wurden, können Sie optional für jeden Benutzer eine delegierte Benutzerrolle wählen.
- 7 Klicken Sie auf "Speichern".

Verwandte Themen

Informationen zur Benutzerdelegierung

Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support

Sie können einem Mitarbeiter des technischen Supports Zugriff auf Ihre Oracle CRM On Demand-Sitzung gewähren. Dies kann erforderlich sein, wenn der Supportmitarbeiter ein Problem beheben muss.

So gewähren Sie anderen Personen Zugriff

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Profil" auf den Link "Persönliches Profil".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliche Daten" auf den Link "Anmeldezugriff".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Anmeldezugriff" einen Datums- und Zeitbereich ein, um den Zeitraum anzugeben, für den diese Person Zugriff auf Ihre Sitzung hat.
- 5 Speichern Sie den Datensatz.

Hinweis: Wenn der Anmeldezugriff vor dem angegebenen Enddatum für den Zugriff beendet werden soll und Sie den Zugriff bereits über diese Funktion gewährt haben, geben Sie einen neuen Datums- und Zeitbereich mit Daten ein, die in der Vergangenheit liegen.

Anzeigen Ihrer Registerkarten

Die oben auf den Seiten angezeigten Registerkarten bilden den Ausgangspunkt für die Verwaltung Ihrer Daten. Anhand der Rolle, die Ihnen der Unternehmensadministrator zuweist, wird festgelegt, welche Registerkarten für Sie verfügbar sind und in welcher Reihenfolge sie angezeigt werden.

HINWEIS: Sie können Ihre Registerkarten nur personalisieren, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Registerkarten personalisieren" enthält. Weitere Informationen erteilt Ihnen der Administrator Ihres Unternehmens.

So ändern Sie die Reihenfolge von Registerkarten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Layout Registerkarte" auf den Link "Registerkartenlayout".
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" die Registerkarte, die Sie hinzufügen möchten, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche mit dem nach rechts weisenden Pfeil, um sie aus dem Abschnitt "Verfügbare Registerkarten" in den Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" zu verschieben.

HINWEIS: Sie können mehrere Registerkarten gleichzeitig auswählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Registerkarten klicken.

- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Ausgewählte Registerkarten" jeweils eine Registerkarte, und verwenden Sie die Pfeile, um die Registerkarte an die gewünschte Position zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Ändern des Layouts der Detailseite

Der Unternehmensadministrator bestimmt die Art und Reihenfolge der Abschnitte für zugehörige Informationen, die auf jeder Detailseite angezeigt werden. Abschnitte für zugehörige Informationen zeigen die verschiedenen Datensatztypen an, die mit dem gewählten Datensatz verknüpft werden können. Notizen und Aktivitäten sind z. B. zusätzliche Informationen, die mit Verkaufsprojekten oder Personen verknüpft werden können.

Sie können die Reihenfolge der zusätzlichen Informationen ändern oder zusätzliche Informationen, die Sie nicht verwenden, ausblenden. Das Ändern dieser Einstellungen wirkt sich lediglich auf die Anzeige der Anwendung aus.

HINWEIS: Möglicherweise hat der Administrator Ihres Unternehmens die Layout-Berechtigungen für die Detailseite deaktiviert. In diesem Fall können Sie dem Abschnitt "Persönliches Layout" entnehmen, dass Sie keine Berechtigung zum Anzeigen der Seite "Layout bearbeiten" haben.

So bearbeiten Sie das Layout Ihrer Detailseiten

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf den Link "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Persönliches Seiten-Layout" auf den Link zu der Seite, deren Layout Sie ändern möchten.
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Zusätzlich verfügbare Informationen" den Abschnitt mit verfügbaren Informationen, der angezeigt werden soll, und verwenden Sie den nach rechts weisenden Pfeil, um ihn in den Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" zu verschieben.
TIPP: Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Abschnitte klicken.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Angezeigte Zusatzinformationen" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt mit zugehörigen Informationen an die gewünschte Position zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

HINWEIS: Sie können das Seitenlayout von den Detailseiten aus auch bearbeiten, indem Sie oben rechts auf den Link "Layout bearbeiten" klicken. Wenn Sie auf einer Detailseite auf den Link "Layout bearbeiten" klicken, gelangen Sie auf die Seite "Persönliches Layout" für diese Detailseite.

Format für zugehörige Informationen auf Seiten für Datensatzdetails

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Anzeigeformat für zugehörige Informationen personalisieren" enthält, können Sie auch wählen, ob die Abschnitte für zugehörige Informationen auf den Seiten für Datensatzdetails als Listen oder als Registerkarten angezeigt werden sollen, indem Sie in Ihrem persönlichen Profil die Option "Format für zugehörige Informationen" festlegen. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil leer ist, wird die Standardoption für Ihre Benutzerrolle verwendet. Wenn die Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrer Benutzerrolle leer ist, wird die Standardoption für das Unternehmen verwendet. Informationen zum Ändern der Option "Format für zugehörige Informationen" in Ihrem persönlichen Profil finden Sie unter [Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#) (auf Seite 738).

Ändern Ihrer Homepage-Layouts

Wenn Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Homepages personalisieren" enthält, können Sie Ihren Homepage-Layouts (Meine Homepage, Firmen-Homepage, Personen-Homepages, Leads-Homepage, Verkaufsprojekte-Homepage und Serviceanfragen-Homepage) Abschnitte hinzufügen bzw. daraus entfernen. Die standardmäßig angezeigten Homepage-Layouts werden vom Unternehmensadministrator konfiguriert.

HINWEIS: Sie können Homepages auch personalisieren, indem Sie auf den einzelnen Homepages auf den Link "Layout bearbeiten" klicken.

So ändern Sie Ihr Homepage-Layout

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout" im Abschnitt "Persönliches Homepage-Layout" auf das Homepage-Layout, das Sie ändern möchten (z.B. "Layout Meine Homepage").
- 4 Wählen Sie im Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" der Seite den Abschnitt, der auf der Homepage angezeigt werden soll, und verschieben Sie den Abschnitt mit den Pfeilen in den Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite".
TIPP: Sie können mehrere Abschnitte gleichzeitig wählen, indem Sie die Umschalt- oder Strg-Taste gedrückt halten, wenn Sie auf die Abschnitte klicken.
- 5 Wählen Sie im Abschnitt "Linke Seite" oder "Rechte Seite" jeweils einen Abschnitt, und verwenden Sie die Pfeile, um den Abschnitt an die gewünschte Position auf der Homepage zu verschieben.
- 6 Speichern Sie den Datensatz.

Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts

Ihr Unternehmensadministrator weist jeder Benutzerrolle ein Aktionsleistenlayout zu. Ihr Unternehmensadministrator kann die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle auch deaktivieren.

Wenn die Aktionsleiste für Ihre Benutzerrolle aktiviert ist, wird sie standardmäßig auf allen Oracle CRM On Demand-Seiten auf der linken Seite angezeigt. Sie können die Aktionsleiste nach Bedarf ein- oder ausblenden. Weitere Informationen finden Sie unter [Ein- oder Ausblenden der Aktionsleiste](#) (siehe "[Aktionsleiste ein- und ausblenden](#)" auf Seite 32).

Wenn die Berechtigung "Aktionsleiste personalisieren" für Ihre Rolle aktiviert ist, können Sie sämtliche vom Unternehmensadministrator für Ihre Benutzerrolle im Aktionsleistenlayout zur Verfügung gestellten Abschnitte der Aktionsleiste, einschließlich Web-Applets, anzeigen oder ausblenden. Weitere Informationen über die Einstellungen für Ihre Benutzerrolle erhalten Sie beim Administrator Ihres Unternehmens.

So ändern Sie Ihr Aktionsleistenlayout

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Layout-Personalisierung" auf "Persönliches Layout".
- 3** Klicken Sie auf der Seite "Persönliches Layout" im Abschnitt "Layout Persönliche Aktionsleiste" auf "Aktionsleistenlayout".
- 4** Verschieben Sie auf der Seite "Persönliches Layout" die Abschnitte folgendermaßen mit den Pfeiltasten:
 - Verschieben Sie die Abschnitte, die in der Aktionsleiste angezeigt werden sollen, aus dem Abschnitt "Verfügbare Abschnitte" in den Abschnitt "Angezeigte Abschnitte".
 - Verschieben Sie die Abschnitte, die nicht in der Aktionsleiste angezeigt werden sollen, aus dem Abschnitt "Angezeigte Abschnitte" in den Abschnitt "Verfügbare Abschnitte".

HINWEIS: Damit die Aktionsleiste in Oracle CRM On Demand angezeigt wird, muss im Abschnitt "Angezeigte Abschnitte" der Seite mindestens ein Abschnitt enthalten sein.

- 5** Blättern Sie zum Abschnitt "Favoriten anpassen", und wählen Sie die geeignete Option, um nach Wunsch neue Favoriten am Anfang oder Ende einer Favoritenliste hinzuzufügen ("Favoritendatensätze" und "Favoritenlisten").

Weitere Informationen zu Favoritendatensätzen finden Sie unter [Die Seite "Favoritendatensätze"](#) (auf Seite 84). Weitere Informationen zu Favoritenlisten finden Sie unter [Die Seite "Favoritenlisten"](#) (auf Seite 99).

- 6** Speichern Sie den Datensatz.

Einrichten Ihres Kalenders

Um Ihren Kalender einzurichten, müssen Sie die Schritte des folgenden Verfahrens durchführen. Weitere Informationen zu Kalendern finden Sie unter [Kalender und Aktivitäten](#) (auf Seite 143).

Hinweis zu Beginn. Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Kalenderfreigabe" beinhalten.

So richten Sie Ihren Kalender ein

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2** Klicken Sie im Abschnitt "Kalendereinrichtung" auf "Kalendereinstellungen".
- 3** So wählen Sie die Kalenderansicht, die standardmäßig auf der "Kalender-Homepage" angezeigt werden soll:
 - a** Klicken Sie auf die Standardkalenderansicht.
 - b** Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Standardkalenderansicht" eine Kalenderansicht.
- 4** So geben Sie Ihren Kalender für andere Benutzer frei:
 - a** Klicken Sie auf "Kalender freigeben".
 - b** Klicken Sie unter "Meine Kalenderfreigabeliste" auf "Benutzer hinzufügen".
 - c** Verwenden Sie das Suchsymbol im Fenster "Zugriff für neue Benutzer gewähren", um Benutzer hinzuzufügen, für die Sie Ihren Kalender freigeben möchten.
- 5** So richten Sie benutzerdefinierte Gruppenkalenderansichten ein:
 - a** Klicken Sie auf "Gruppenansichten verwalten".
 - b** Klicken Sie unter "Meine benutzerdefinierten Ansichten" auf "Hinzufügen".
 - c** Füllen Sie die Felder im Fenster "Ansicht verwalten" aus.

Durch das Einrichten von benutzerdefinierten Gruppenkalenderansichten können Sie Ihre Ansicht so verwalten, dass sie anderen Benutzern zur Verfügung steht. Wenn Sie einen neuen Termin erstellen, wählen Sie die Registerkarte "Gruppenkalender" und dann die Ansicht, die von Ihnen oder Ihrem Unternehmensadministrator zur Verfügung gestellt werden soll.
- 6** Speichern Sie den Datensatz.

Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools

Auf Ihrer persönlichen Homepage finden Sie Links zu Tools, mit denen Sie Daten importieren und Daten in Oracle CRM On Demand mit anderen Anwendungen integrieren können.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator richtet den Zugriff auf die verfügbaren Clients ein und aktiviert ihn. Clients enthalten: Oracle Outlook Email Integration On Demand und Offline On Demand.

So greifen Sie auf die Daten- und Integrationstools zu

- 1** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".

2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstools" auf den Link für das Tool, das Sie verwenden möchten:

- Um Ihre Personen zu importieren, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Personen importieren".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Importieren von Personen](#) (auf Seite 240).

- Um Informationen zu Ihren ausstehenden und abgeschlossenen Importanforderungen anzuzeigen, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und anschließend auf "Warteschlange für Importanforderungen".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter Prüfen von Importergebnissen.

- Um Informationen zu Ihren ausstehenden und abgeschlossenen Exportanforderungen anzuzeigen, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und anschließend auf "Warteschlange für Exportanforderungen".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Anzeigen von Exportanforderungen](#) (auf Seite 761).

- Um Offline On Demand (Offline client) zu verwenden, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Oracle Offline On Demand".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Verwenden von Offline Client](#) (auf Seite 770).

- Um bestimmte E-Mails mit Datensätzen für Firmen, Personen, Leads, Verkaufsprojekte oder Serviceanfragen in Oracle CRM On Demand zu verknüpfen, klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools" und dann auf "Oracle Outlook Email Integration On Demand".

Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes](#) (auf Seite 780).

- Um einen Widget einzubetten, klicken Sie auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 764)
- [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 765)
- [Einbetten eines Berichts-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Berichte-Widgets](#)" auf Seite 765)
- [Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#) (auf Seite 766)

Zugehöriges Thema

Im folgenden Thema finden Sie zugehörige Informationen zu Daten- und Integrationstools:

- [Info über On Demand-Widgets](#) (auf Seite 763)

Anzeigen von Exportanforderungen

Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" zeigt alle ausstehenden und abgeschlossenen Exportanforderungen an, die Sie eingereicht haben. Wenn sich eine Anforderung im Abschnitt "Ausstehende Anforderungen" befindet, können Sie auf "Aktualisieren" klicken, um festzustellen, ob Ihre Anforderung

abgeschlossen ist. Wenn die Anforderung abgeschlossen ist, können Sie einen Drilldown zu einer Anforderung ausführen, um die Ausgabedatei abzurufen.

HINWEIS: Je nach Ihren Berechtigungen werden manche Exportanforderungen möglicherweise nicht angezeigt oder manche Ausgabedateien nicht abgerufen.

So zeigen Sie Exportanforderungen an

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf "Warteschlange für Exportanforderungen".

Die Seite "Persönliche Exportanforderungswarteschlange" mit den Details der Exportanforderungen wird angezeigt. In der folgenden Tabelle werden die Exportanforderungsinformationen beschrieben.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Typ	Anforderungstyp: Persönlich oder Unternehmen.
Exporttyp	Der Typ des Exports: <ul style="list-style-type: none">■ Vollständig. Ein vollständiger Export Ihrer Unternehmensdaten.■ Partiell. Ein partieller Export Ihrer Unternehmensdaten.■ Listen. Eine auf einer Listenseite vorgenommene Exportanforderung.■ Kunde. Eine persönliche Extrahierungsanfrage für eine Kundenanwendung.
Datensatztyp	Der Datensatztyp. Für partielle Anforderungen, die untergeordnete Datensätze enthalten, wird der untergeordnete Datensatz im Format <i>Übergeordnet:Untergeordnet</i> angegeben, z.B. Firma:Person.
Liste	Für Listenexportanforderungen gibt dieses Feld den Namen der Liste an.
Status	Der Status, z.B. "In Bearbeitung" oder "Abgeschlossen".
Kundenname	Der Name der Kundenanwendung für eine persönliche Extrahierungsanfrage.
Angefragt für	Der Benutzer, für den die Anfrage gesendet wurde.

Exportdatensatzinformationen	Beschreibung
Angefragt von	Der Benutzer, der die Anfrage gesendet hat. Ein Administrator kann mithilfe der Webservices eine persönliche Extrahierungsanforderung für einen Benutzer erstellen.
Weitergeleitet	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung weitergeleitet wurde.
Abgeschlossen	Die Uhrzeit und das Datum, an dem die Exportanforderung abgeschlossen wurde.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die ZIP-Datei für eine Anfrage abrufen.

So rufen Sie die ZIP-Datei für eine Anfrage ab

- 1 Klicken Sie im Abschnitt "Abgeschlossene Anforderungen" auf den Link "Exporttyp" oder "Datensatztyp", um die Seite mit der Liste der Exportanforderungsdetails oder die Seite der Exportanforderungsdetails zu öffnen.
- 2 Im Abschnitt "Exportanforderung Anhang" der Seite können Sie in der Zeile mit der ZIP-Datei folgende Vorgänge ausführen:
 - Wählen Sie "Download" aus dem Menü auf Datensatzebene, um die ZIP-Datei zu öffnen oder zu speichern.

Die ZIP-Datei enthält eine Textdatei für die Exportzusammenfassung und jeweils eine CSV-Datei für jeden exportierten Datensatztyp. Eine Exportanforderungsliste enthält nur eine CSV-Datei.
 - Klicken Sie auf "Löschen", um die Datei zu löschen.

Info über On Demand-Widgets

Oracle CRM On Demand stellt Ihnen HTML-Code zur Verfügung, mit dem Sie eine Reihe von On Demand-Widgets in Desktopanwendungen, die Web-Widgets unterstützen, einbetten können. Außerdem lassen sich Web-Widgets in Portale oder beliebige eigenständige Webseiten einbetten. Bei einem Web-Widget handelt es sich um portablen Drittanbieter-Code, der in HTML-Code eingefügt werden kann. Wenn Ihr Unternehmensadministrator diese Funktion für Sie freigegeben hat, finden Sie den HTML-Code, mit dem Sie On Demand-Widgets in andere Anwendungen einbetten können, in Oracle CRM On Demand auf der Seite "CRM On Demand-Inhalte einbetten".

Wenn Sie diesen HTML-Code in Ihrer Anwendung eingebettet haben, wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt. Hier können Sie Ihre Anmeldedaten eingeben, um auf Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten, das Nachrichten-Center usw. zuzugreifen. Sie können die Anwendung Oracle CRM On Demand in einem neuen Browserfenster öffnen, indem Sie auf "Anwendung öffnen" klicken.

Hinweis: Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde. Um zu überprüfen, ob diese Funktion in Ihrer Oracle CRM

On Demand-Anwendung aktiviert ist, klicken Sie auf den globalen Link "Meine Einstellungen". Ist sie aktiviert, wird der Link "On Demand-Inhalte einbetten" auf Ihrer persönlichen Homepage angezeigt. Wenn Ihnen die Berechtigung zur Verwendung von On Demand-Widgets von Ihrem Unternehmensadministrator nicht zugewiesen wurde und Sie die Anmeldung bei einem On Demand-Widget versuchen, wird die Anmeldung nicht ausgeführt.

Folgende On Demand-Widgets stehen zur Verfügung:

- **Favoritenlisten-Widget** Dieses On Demand-Widget zeigt Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten an, z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw. Die Favoritenlisten finden Sie in der Aktionsleiste der Homepage von Oracle CRM On Demand. Weitere Informationen zum Einbetten des Favoritenlisten-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets](#) (auf Seite 764).
- **Nachrichten-Center-Widget.** Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen den Zugriff auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand erhalten haben, ohne dass Sie sich bei der Anwendung anmelden müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage. Weitere Informationen zum Einbetten des Nachrichten-Center-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets](#) (auf Seite 765).
- **Berichte-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt die in Oracle CRM On Demand erstellten Berichte an. Weitere Informationen zum Einbetten des Berichte-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Berichte-Widgets](#) (auf Seite 765).
- **Einfache-Listen-Widget.** Dieses On Demand-Widget zeigt eine einspaltige Liste von Shortcuts zu Ihren Datensätzen von Oracle CRM On Demand an. Weitere Informationen zum Einbetten des Einfache-Listen-Widgets finden Sie unter [Einbetten eines Einfache-Listen-Widgets](#) (siehe "[Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets](#)" auf Seite 766).

Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets

Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Favoritenlisten (z. B. "Alle Verkaufsprojekte", "Meine Firmen" usw.) in Desktopanwendungen, die Widgets unterstützen, einbetten. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie Favoritenlisten ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Favoritenlisten-Widget" in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf die Daten Ihrer Favoritenlisten zuzugreifen.

TIPP: Sie können mit der Schaltfläche "Zu Google hinzufügen" dieses On Demand-Widget schnell zu iGoogle hinzufügen.

Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets

Sie können das Oracle CRM On Demand-Nachrichten-Center in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie es in Portale und eigenständige Webseiten einbetten. Mit dem Nachrichten-Center-Widget können Sie auf Nachrichten, die Sie in Oracle CRM On Demand erhalten, zugreifen, ohne sich bei der Anwendung anmelden zu müssen. Das Nachrichten-Center befindet sich in der Aktionsleiste der Oracle CRM On Demand-Homepage.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn die Funktion von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie das Nachrichten-Center ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Kopieren Sie den HTML-Code aus dem Abschnitt "Nachrichten-Center-Widget" in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 4 Geben Sie Ihre Anmeldedaten für Oracle CRM On Demand ein, um auf die Nachrichten im Nachrichten-Center zugreifen zu können.
- 5 Klicken Sie auf "Aktualisieren", um auf die neuen Nachrichten zuzugreifen.

TIPP: Sie können mit der Schaltfläche "Zu Google hinzufügen" dieses On Demand-Widget schnell zu iGoogle hinzufügen.

Einbetten eines Berichte-Widgets

Sie können Berichte und Dashboards von Oracle CRM On Demand in Desktopanwendungen einbetten, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen.

HINWEIS: Diese Funktion steht Ihnen in Oracle CRM On Demand nur zur Verfügung, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wird.

So betten Sie Berichte und Dashboards ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".

- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt "Berichte-Widget" im Feld "Typ" "Einzelbericht" oder "Dashboard".
- 4 Geben Sie im Feld "Pfad" die Pfade der Berichte (oder Dashboards) ein, die Sie anzeigen möchten.
HINWEIS: Diese Pfade müssen durch Doppelpunkte (:) getrennt sein. Weitere Informationen zum Erstellen von Berichtspfaden finden Sie unter Erstellen von benutzerdefinierten Homepage-Berichten.
- 5 Klicken Sie auf "Neuen HTML-Code anzeigen".
- 6 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 7 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihre Berichte oder Dashboards zuzugreifen.

Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 805). Weitere Informationen zu Dashboards finden Sie unter [Dashboards](#) (auf Seite 1159).

Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets

Dieses On Demand-Widget ermöglicht Ihnen das Einbetten einer einfachen Liste mit Datensätzen in Desktop-Anwendungen, die Web-Widgets unterstützen. Außerdem können Sie sie in Portale und eigenständige Webseiten einbetten, ohne sich dazu bei der Anwendung Oracle CRM On Demand anmelden zu müssen. Das Einfache-Listen-Widget zeigt Shortcuts zu allen Listen für Standarddatensatztypen an, außer Fonds und Geldmittelanforderungen.

HINWEIS: Diese Funktion ist nur dann in Ihrer Oracle CRM On Demand-Anwendung verfügbar, wenn sie von Ihrem Unternehmensadministrator aktiviert wurde.

So betten Sie einfache Listen ein

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf Ihrer persönlichen Homepage im Abschnitt "Daten- und Integrationstool" auf "CRM On Demand-Inhalte einbetten".
- 3 Wählen Sie im Abschnitt für das Einfache-Liste-Widget eine Liste aus dem Menü.
- 4 Kopieren Sie den HTML-Code in Ihre Anwendung.
Bei erfolgreicher Einbettung dieses HTML-Codes in Ihre Anwendung wird ein Oracle CRM On Demand-Anmeldefenster angezeigt.
- 5 Geben Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Anmeldedaten ein, um auf Ihre Liste zuzugreifen.

- 6 Wenn Sie eine andere Liste anzeigen möchten, klicken Sie auf "Konfigurieren".

HINWEIS: Durch dieses Aktion wird die verfügbare Liste für die Dauer der Sitzung verändert. Sie können die Liste während der Sitzung beliebig oft ändern. Wenn Sie sich von der Sitzung abmelden, wird jedoch die ursprüngliche Liste wiederhergestellt.

13 Arbeiten mit anderen Anwendungen

Oracle CRM On Demand arbeitet mit den folgenden Anwendungen zusammen, um zusätzliche Funktionen verfügbar zu machen:

- Offline On Demand

Sie können Firmen (und zugehörige Personen und Verkaufsprojekte), Aufgaben und Termine in Offline On Demand (die Offline client) auf Ihrem Laptop oder Desktop kopieren. Auf diese Weise können Sie offline, ohne Verbindung mit dem Internet arbeiten. Wenn Sie sich dann wieder mit dem Internet verbinden, können Sie die Änderungen in die Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens hochladen.

- Microsoft Outlook- und Lotus Notes-E-Mail-Integration

Über Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand können Sie unter Oracle CRM On Demand bestimmte E-Mails mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Serviceanforderungs-Datensätzen verknüpfen. Diese Funktion ermöglicht es Ihnen, wichtige E-Mails zusammen mit den zugehörigen Datensätzen zu speichern.

- Microsoft Word

Sie können Ihre Oracle CRM On Demand-Daten verwenden, um mit Oracle CRM On Demand Integration for Office Serienbriefe und Massen-E-Mails in Microsoft Word zu erstellen.

- Microsoft Excel

Sie können mit Oracle CRM On Demand aktualisierbare Microsoft Excel Offline-Berichte erstellen, die Ihre Oracle CRM On Demand Integration for Office-Daten enthalten.

- Segmentierungsassistent

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie in Oracle CRM On Demand Personensegmente (d.h. eine Liste der Personen) generieren, basierend auf einer Kombination aus Firma-, Personen-, Verkaufsprojekt- und Serviceanfragefeldern.

Prüfen der Systemvoraussetzungen

Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den Systemvoraussetzungen entspricht, bevor Sie die Software installieren. Weitere Informationen finden Sie auf der [Oracle CRM On Demand-Website](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

HINWEIS: Zusätzliche Informationen zu den Systemvoraussetzungen finden Sie auf den einzelnen Download-Seiten für die Desktop-Integrations-Clients.

So prüfen Sie die Systemvoraussetzungen

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite in Oracle CRM On Demand auf den Link "Meine Einstellungen".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link in dem Bereich, der Sie interessiert.
- 4 Vergewissern Sie sich auf der daraufhin angezeigten Seite im Abschnitt "Systemvoraussetzungen", dass Hardware und Software die aufgeführten Voraussetzungen erfüllen.

Verwenden von Offline Client

Mit Offline On Demand (der Offline client) können Sie einen Großteil Ihrer Arbeit erledigen, beispielsweise Firmen hinzufügen, Verkaufsprojekte aktualisieren, die mit Firmen verknüpft sind, Aufgaben als erledigt kennzeichnen und Termine einrichten, während Sie offline sind.

Wenn Sie mit Offline client arbeiten möchten, dann installieren Sie zunächst den Client auf Ihrem Laptop- oder Desktopcomputer, wie unter [Installieren von Offline Client](#) (auf Seite 772) beschrieben. Dann kopieren Sie die Datensätze oder laden sie von Oracle CRM On Demand auf Ihren Rechner herunter. Wenn Sie Datensätze herunterladen, können Sie die Anzahl der einzubeziehenden Datensätze auf Grundlage der eingerichteten Kriterien einschränken.

Nach dem Herunterladen können Sie diese Datensätze anzeigen oder aktualisieren und neue Datensätze erstellen, während Sie offline arbeiten. Die Benutzeroberfläche (UI) von Offline client ähnelt der von Oracle CRM On Demand, stellt jedoch nur einen Teil der Funktionen von Oracle CRM On Demand bereit. Folgende Funktionen werden in Offline client nicht unterstützt:

- **Geschäftsprozessverwaltung.** Offline client wird als unverbundener Client ausgeführt und unterstützt daher keine serverbasierten Funktionen wie Workflows, Feldvalidierung, benutzerdefinierte Standardwerte oder Post-Standardwerte. Weitere Informationen finden Sie unter Info über die Feldverwaltung.
- **Seitenlayouts.** Aufgrund der Beschränkungen von Microsoft Excel können im Offline client-Seitenlayout maximal 250 Felder angezeigt werden. Offline client übernimmt die Seitenlayouts von dem Online-Seitenlayout, das für den Benutzer definiert wurde. Daher wirkt sich diese Beschränkung auch auf Offline client aus.
- **Anzeige von Registerkarten.** Damit Datensätze erfolgreich nach Offline client heruntergeladen werden können, muss die entsprechende Registerkarte für den Datensatztyp im Online-Registerkartenlayout des Benutzers angezeigt werden. Wenn Sie beispielsweise Firmen nach Offline client herunterladen möchten, muss für den Benutzer die Registerkarte "Firmen" in Oracle CRM On Demand angezeigt werden.

Sobald Sie die Verbindung mit dem Internet wieder hergestellt haben, können Sie die neuen Datensatzinformationen in die Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens hochladen. Das Verfahren zum Erhalten der Konsistenz zwischen beiden Datensatzgruppen wird als *Synchronisierung* bezeichnet.

HINWEIS: Damit Sie die Offline client verwenden können, muss der Administrator die Berechtigung "Offline-Zugriff aktivieren" in Ihrer Benutzerrolle einrichten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Welche Datensätze offline verwendet werden können](#) (auf Seite 771)
- [Installieren von Offline Client](#) (auf Seite 772)
- [Herunterladen von Datensätzen in Offline Client](#) (auf Seite 775)
- [Hochladen von Datensätzen aus Offline Client](#) (auf Seite 778)
- [Info über Konfliktlösungen bei Offline Client](#) (auf Seite 779)

Welche Datensätze offline verwendet werden können

Sie können einen Teil der Daten herunterladen, auf die Sie in Oracle CRM On Demand Zugriff haben. In der folgenden Tabelle sind die Datensatztypen, die herunter- oder hochgeladen werden können, und die mit diesen Datensätzen verknüpften Datensätze enthalten.

Dieser primäre Datensatztyp	enthält die sekundären Datensatztypen beim Herunter- oder Hochladen	enthält außerdem die folgenden tertiären Datensatztypen
Firmen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personen 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgeschlossene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offene Aktivitäten 	
Personen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Firmen 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verkaufsprojekte 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Offene Aktivitäten 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Abgeschlossene Aktivitäten 	

Dieser primäre Datensatztyp	enthält die sekundären Datensatztypen beim Herunter- oder Hochladen	enthält außerdem die folgenden tertiären Datensatztypen
	■ Personenbeziehungen	
Verkaufsprojekte	■ Personen	■ Firmen ■ Personen ■ Termine ■ Aufgaben
	■ Offene Aktivitäten	
	■ Abgeschlossene Aktivitäten	

Installieren von Offline Client

Für alle Benutzer außer denen mit den Rollen "Service-Mitarbeiter" oder "Service-Manager" ist die Berechtigung "Offline-Zugriff aktivieren" standardmäßig aktiviert, damit sie Offline On Demand (den Offline client) auf ihrem Desktop-Computer oder Laptop installieren können. Ihr Unternehmensadministrator kann die Rollen "Service-Mitarbeiter" oder "Service-Manager" über die Rollenverwaltung mit der Berechtigung zum Installieren des Offline clients ausstatten.

Hinweis zu Beginn. Stellen Sie sicher, dass Ihr Computer den für Offline On Demand in Oracle CRM On Demand angegebenen Systemanforderungen entspricht. Informationen zum Abrufen der Systemanforderungen finden Sie in [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 769)

So installieren Sie den Offline client

- 1 Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 2 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 4 Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link Offline On Demand.
- 5 Lesen Sie auf der Seite Offline On Demand die Informationen, und klicken Sie dann auf den Link "Offline On Demand herunterladen".
- 6 Lesen Sie auf der zweiten Offline On Demand-Seite die weiteren Informationen, und klicken Sie auf den Link "Offline On Demand herunterladen".
- 7 Im Fenster können Sie folgende Schritte durchführen:

- Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei "Offline_On Demand.exe" auf Ihrer Festplatte zu speichern, um die Installation offline durchzuführen. (Empfohlen)
- Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Installation fortzusetzen.

8 Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

9 Wenn Sie die Datei kopieren, öffnen Sie die Datei "Offline_On Demand.exe".

10 Wenn Sie beim Öffnen der Datei "Offline_On Demand.xls" eine Benachrichtigung über die Aktivierung von Makros erhalten, müssen Sie die Optionen "Makros aktivieren" und "Makros von Oracle immer vertrauen" wählen.

Gehen Sie folgendermaßen vor, wenn Sie unter Excel 2007 Probleme beim Öffnen von Offline client haben:

- **Wenn Kompatibilitätsfehler angezeigt werden**, öffnen Sie Microsoft Excel. Klicken Sie im Excel-Fenster auf "Datei öffnen", und wählen Sie im Anwendungsfenster die Option "Offline-Client".
- **Wenn ein Laufzeitfehler angezeigt wird oder der Offline client offen ist, ohne sichtbar zu sein**, gehen Sie folgendermaßen vor:
 - a** Schließen Sie den Offline client.
 - b** Klicken Sie auf das Excel-Hauptmenü am Anfang des Bildschirms.
 - c** Wählen Sie "Excel-Optionen".
Daraufhin wird das Fenster "Excel-Optionen" angezeigt.
 - d** Wählen Sie "Trust Center" im Navigator.
 - e** Klicken Sie auf "Trust Center Settings" (Trust Center-Einstellungen).
Daraufhin wird das Fenster "Trust Center Settings" geöffnet.
 - f** Klicken Sie auf "ActiveX-Einstellungen" im Navigator.
 - g** Wählen Sie "Alle Steuerelemente ohne Einschränkungen und Eingabeaufforderung aktivieren".
 - h** Klicken Sie auf "Makroeinstellungen" im Navigator.
 - i** Wählen Sie "Deaktivieren Sie alle Makros außer digital signierten Makros".
 - j** Klicken Sie auf OK, und schließen Sie Microsoft Excel.
 - k** Öffnen Sie den Offline client.

Konfigurieren von Offline Client

Dieser Abschnitt beschreibt, wie Sie die Einstellungen für den Download von Offline On Demand mit der Seite "Systeminformationen" konfigurieren.

So konfigurieren Sie die Systeminformationen für Offline Client

- 1 Öffnen Sie den Offline client.
- 2 Klicken Sie auf "Hilfe", "Informationen", um die Seite "Systeminformationen" zu öffnen.
- 3 Verwenden Sie die folgenden Informationen zur Konfiguration Ihrer Systemvoraussetzungen:
 - **Benutzer-Anmelde-ID.** Die beim letzten erfolgreichen Download oder Upload verwendete Oracle CRM On Demand-Anmeldung. Dieses Feld wird automatisch ausgefüllt.
 - **ID für einmalige Anmeldung.** Geben Sie Ihre ID für die einmalige Anmeldung ein. Füllen Sie dieses Feld nur aus, wenn Ihr Unternehmen die einmalige Anmeldung für Oracle CRM On Demand verwendet.
 - **Authentifizierungstyp.** Wählen Sie einen der folgenden Anmeldetypen, den Offline client verwenden muss:
 - **Benutzeranmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Standardzugangsdaten für Oracle CRM On Demand und das Kennwort einzugeben. Dies ist die Standardeinstellung.
 - **Benutzeranmeldung/einmalige Anmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Art der Anmeldung für jede Upload- und Download-Anforderung zu wählen.
 - **Einmalige Anmeldung.** Offline client fordert den Benutzer auf, die Zugangsdaten für eine einmalige Anmeldung einzugeben.
 - **Speichern der Download-Einstellungen.** Wählen Sie "Wahr" im Menü, wenn Offline client die primäre Datensatzliste und die Einstellungen für Termine und Aufgaben für künftige Downloads speichern soll. Wenn Sie "Wahr" wählen, werden die Einstellungen für den nächsten erfolgreichen Download gespeichert. Wenn Sie "Falsch" wählen, fordert Sie Offline client auf, die primäre Datensatzliste jedes Mal zu wählen, wenn Sie einen Download von Daten anfordern.

HINWEIS: Wenn die gespeicherte primäre Datensatzliste umbenannt oder gelöscht wird, fordert Sie Oracle CRM On Demand auf, eine neue Liste für die nächste Download-Anforderung zu wählen.

 - **Liste heruntergeladen.** Dies ist die letzte erfolgreich heruntergeladene primäre Datensatzliste, die im Fenster "Download nach Offline-Client" gewählt wurde. Diese Einstellung ist schreibgeschützt.
 - **Termine und Aufgaben heruntergeladen.** Dies sind die letzten erfolgreich heruntergeladenen Termine und Aufgaben, die im Fenster "Download nach Offline-Client" gewählt wurden. Diese Einstellung ist schreibgeschützt.
 - **Protokoll aktivieren.** Wählen Sie "Wahr", bevor Sie Daten herunter- oder hochladen, um eine Log-Datei für die Kundenbetreuung zu generieren.

HINWEIS: Die folgenden Eigenschaften auf der Seite "Systeminformationen" sind schreibgeschützt: Download-Zeit, On Demand-Server, Protokoll, Offline-Version, Build-Version, Betriebssystem, Excel-Version, Proxy Server-Anmeldung, Proxy Server-Kennwort und Download Timeout.
- 4 Klicken Sie auf "Home", um zu Offline client zurückzukehren.

Info zum Verwalten von Offline Client

Unternehmensadministratoren können die Einstellung "Offline-Client - Bearbeitungszugriff" für Offline On Demand (den Offline client) auf der Unternehmensprofilseite in Oracle CRM On Demand konfigurieren.

Mit dieser Einstellung wird festgelegt, wann der Bearbeitungszugriff eines Benutzers für Datensätze geprüft wird. Folgende drei Optionen sind für die Einstellung "Offline-Client - Bearbeitungszugriff" möglich:

- **Beim Upload prüfen.** Der Bearbeitungszugriff für einen Datensatz wird beim Hochladen der Datensätze aus Offline On Demand in Oracle CRM On Demand geprüft. Dies ist die empfohlene Einstellung, mit der die beste Performance erreicht wird.
- **Bei Download prüfen.** Der Bearbeitungszugriff für einen Datensatz wird beim Bearbeiten des Datensatzes in Offline On Demand geprüft.
- **Keine.** Wenn diese Option gewählt wurde, prüft Oracle CRM On Demand den Bearbeitungszugriff genauso wie bei der Option "Bei Download prüfen".

Weitere Informationen zur Unternehmensprofilseite finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.

Herunterladen von Datensätzen in Offline Client

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie Sie Datensätze in Offline On Demand (Offline client) herunterladen und wie Sie Ihre Download-Einstellungen in Offline On Demand speichern.

Bevor Sie beginnen:

- Legen Sie in Oracle CRM On Demand die gefilterten Listen fest, die Sie zum Beschränken der auf den Computer heruntergeladenen Firmen-, Personen- oder Verkaufsprojektdatensätze verwenden möchten. Anweisungen dazu finden Sie in [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).
- Sie können gleichzeitig 250 Firmen, 750 Personen oder 750 Verkaufsprojekte herunterladen. Wenn Ihre Datensätze diese Anzahl überschreiten, fordert Sie Oracle CRM On Demand auf, die Anzahl der Datensätze in Ihrer Download-Anforderung zu verringern. Verwenden Sie gefilterte Listen, um die Anzahl der Datensätze zu verringern.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann eine Erhöhung der Zahl der zum Herunterladen verfügbaren Datensätze anfordern. Durch eine Erhöhung der Zahl verlängert sich aber auch die zum Herunterladen erforderliche Zeit.

- Das Datum und die Zeit werden durch die Ländereinstellungen auf Ihrem Computer bestimmt. Innerhalb der Ländereinstellungen kann die Formatierung der standardmäßigen Datums- und Zeitangaben geändert werden. Die Trennzeichen für Datum und Zeit können nicht identisch sein. Wenn sie gleich sind, schlägt das Herunterladen von Datensätzen in Offline On Demand (den Offline client) fehl. Sie können beispielsweise keine Bindestriche zum Abtrennen sowohl des Tages und des Monats in Datumsangaben als auch der Stunde und der Minute in Zeitangaben verwenden.
- Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Datensätze herunter- bzw. hochladen zu können.

Laden Sie nach dem Installieren von Offline client die Datensätze herunter, die Sie offline verwenden möchten. Insgesamt können Sie Ihre eigenen Datensätze und die gemeinsam verwendeten Datensätze herunterladen.

HINWEIS: Bevor Sie mit dem Herunterladen Ihrer Datensätze beginnen, müssen Sie Ihre Einstellungen in Office 2007 konfigurieren, um Makros zu aktivieren.

So laden Sie Datensätze herunter

- 1 Öffnen Sie den Offline client.
- 2 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Herunterladen".
- 3 Geben Sie Ihre Benutzer-ID und Ihr Passwort ein, wenn Sie zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand aufgefordert werden.

HINWEIS: Achten Sie darauf, dass Sie Ihre Sicherheitszugangsdaten für Oracle CRM On Demand korrekt angeben. Dazu gehören auch die Sicherheitsfragen. Andernfalls kann der Fehler "Seite nicht gefunden" angezeigt werden.

- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:

- Wählen Sie für Firmen in der Liste die herunterzuladenden Firmen aus.
- Wählen Sie für Personen die Personenliste, die Sie aus der Liste herunterladen möchten.
- Wählen Sie für Verkaufsprojekte die Verkaufsprojektliste, die Sie aus der Liste heruntergeladen möchten.

HINWEIS: Alle Listen, die Sie oder Ihre Manager für Sie erstellt haben, werden in der Liste des primären Datensatzes in Offline client angezeigt.

- 5 Wenn Sie Termine und Aufgaben herunterladen möchten, die Ihrem primären Datensatztyp zugeordnet sind, wählen Sie die Aufgaben und Termine, die Sie herunterladen möchten.
 - **Meine Standardtermine und -aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben der vergangenen 60 Tage plus die nächsten 6 Monate, bei denen Sie der Verantwortliche, der vom Benutzer Delegierte oder ein Benutzer im Aktivitätsdatensatz sind.
 - **Meine erweiterten Termine und Aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben des vorherigen Jahres plus die nächsten 6 Monate, bei denen Sie der Verantwortliche, der vom Benutzer Delegierte oder ein Benutzer im Aktivitätsdatensatz sind.
 - **Standardtermine und -aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben der vergangenen 60 Tage plus die nächsten 6 Monate.
 - **Erweiterte Termine und Aufgaben.** Dies sind die Termine und Aufgaben des vorherigen Jahres plus die nächsten 6 Monate.
 - **Die nächsten 7 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 7 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
 - **Die nächsten 14 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 14 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
 - **Die nächsten 21 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 21 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
 - **Die nächsten 31 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 31 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
 - **Die nächsten 60 Tage (plus die vergangenen 60 Tage).** Dies sind die Termine und Aufgaben der nächsten 60 Tage plus die vergangenen 60 Tage.
 - **Keine.** Es wurden keine Termine oder Aufgaben heruntergeladen.

HINWEIS: Die gewählte Termine- und Aufgabenliste filtert nur Aktivitäten auf zweiter Ebene, d.h. nur die Termine und Aufgaben, die Ihrem gewählten primären Datensatztyp direkt zugeordnet sind. Aktivitäten auf dritter Ebene laden immer die Standardeinstellungen aller Datensätze der vergangenen 60 Tage und der nächsten 6 Monate herunter.

HINWEIS: Die Listen für Aufgaben und Termine werden in das Produkt integriert und können nicht geändert werden.

6 Klicken Sie auf "Herunterladen".

Der Fortschritt des aus drei Schritten bestehenden Download-Vorgangs wird anhand von Statusanzeigen angegeben:

- a** Führen Sie eine Serveranfrage durch, um die Daten abzurufen.
- b** Abfragen der Daten für den Offline client.
- c** Verarbeiten der Daten im Offline client.

Wenn der Vorgang abgeschlossen ist, werden Sie mit einer Meldung informiert, dass der Download-Vorgang erfolgreich ausgeführt wurde.

TIPP: Aktivieren Sie die Fehlerprotokollierung in Offline client, um besser feststellen zu können, ob während eines Downloads irgendwelche Fehler aufgetreten sind. Wenn diese Option aktiviert ist und eine Fehlermeldung angezeigt wird, navigieren Sie in das Offline-Verzeichnis, um die Fehlerprotokolldatei auf die betreffende Fehlermeldung hin zu prüfen. Weitere Informationen zur Aktivierung der Fehlerprotokollierung finden Sie unter [Konfigurieren von Offline Client](#) (auf Seite 773).

So speichern Sie Ihre Download-Einstellungen in Offline On Demand

- 1** Öffnen Sie den Offline client.
- 2** Klicken Sie auf "Hilfe", "Informationen", um die Seite "Systeminformationen" zu öffnen.
- 3** Wählen Sie "Wahr" im Menü zum Speichern der Download-Einstellungen.

Mit dieser Einstellung können Sie die gewählten Listen für nachfolgende Downloads speichern, wenn Sie Offline On Demand verwenden. Die primäre Datensatzliste und die Werte der Einstellungen für Termine und Aufgaben aus den vorigen Downloads werden gespeichert.

Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client

Sie können Datensätze in Offline On Demand (Ihrem Offline client) hinzufügen und aktualisieren und später in Oracle CRM On Demand hochladen.

Bevor Sie beginnen. Stellen Sie sicher, dass die auf Ihrem Laptop oder PC eingestellte Zeitzone mit der in der Oracle CRM On Demand-Anwendung eingestellten übereinstimmt. Informationen zum Anzeigen Ihrer Zeitzone in Oracle CRM On Demand finden Sie in [Aktualisieren Ihrer persönlichen Details](#) (siehe "[Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben](#)" auf Seite 738).

Das Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen funktioniert in Ihrem Offline client ebenso wie in der Oracle CRM On Demand-Anwendung Ihres Unternehmens.

- Sie können Datensätze mit dem Feld "Erstellen" in der linken Aktionsleiste oder jeder Schaltfläche "Neu" auf einer Seite hinzufügen.
- Sie können Datensätze immer aktualisieren, wenn Sie eine Schaltfläche "Bearbeiten" oder einen Link "Bearbeiten" sehen.

Wenn der Administrator Ihres Unternehmens das Feld "Offline-Client - Zugriff bearbeiten" in "Beim Upload prüfen" geändert hat, wird in allen Datensätzen eine Schaltfläche oder ein Link "Bearbeiten" angezeigt, und Oracle CRM On Demand überprüft beim nächsten Upload von Datensätzen aus Offline client Ihren Bearbeitungszugriff. Weitere Informationen zur Einstellung "Offline-Client - Zugriff bearbeiten" finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte.

Wenn Sie keinen Bearbeitungszugriff für Datensätze haben, gibt Oracle CRM On Demand eine Fehlermeldung aus, die Sie darüber informiert, dass Ihnen die Berechtigung zum z.B. aller Datensätze fehlt. Weiterhin erfahren Sie, dass nur einige Datensätze hochgeladen wurden und dass Sie weitere Details der Protokolldatei entnehmen können. In der Fehlermeldung finden Sie einen Link zu der automatisch generierten Protokolldatei. Diese enthält eine Liste der Datensätze, die nicht hochgeladen werden konnten, sortiert nach Transaktionen und anschließend nach Datensätzen. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, fährt Oracle CRM On Demand mit dem Upload der Datensätze fort, auf die Sie Zugriff haben.

TIPP: Die Angabe des Offline-Status auf der linken Seite enthält die Zahl der Änderungen, die Sie vornehmen, während Sie offline arbeiten.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hochladen von Datensätzen aus Offline Client](#) (auf Seite 778)

Hochladen von Datensätzen aus Offline Client

Nachdem Sie unter Offline On Demand (Ihr Offline client) Datensätze hinzugefügt oder aktualisiert haben, laden Sie die neuen Informationen in die Oracle CRM On Demand-Unternehmensanwendung hoch.

HINWEIS: Wenn Sie Datensätze löschen möchten, tun Sie dies in Oracle CRM On Demand. Löschen Sie keine Datensätze in Offline client. Wenn Sie die Verantwortung für eine Firma einem anderen Mitarbeiter übertragen möchten, laden Sie die Firma ebenfalls zunächst nach Oracle CRM On Demand hoch und z.B. Sie den Verantwortlichen in Oracle CRM On Demand.

Bevor Sie beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um Ihre Datensätze herunter- bzw. hochladen zu können.

So laden Sie Datensätze hoch

- 1** Klicken Sie in Offline client auf die Schaltfläche "Hochladen".
- 2** Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.

Es wird eine Statusanzeige gefolgt von einer Meldung angezeigt, die Sie darüber informiert, dass die Daten erfolgreich hochgeladen wurden. Wenn Sie eine Fehlermeldung erhalten, wird der Upload-Vorgang fortgesetzt, die Datensätze mit den in Konflikt stehenden Änderungen werden jedoch ignoriert.
- 3** Nach Abschluss des Upload-Vorgangs werden Sie dazu aufgefordert, einen Download durchzuführen.

HINWEIS: Sie müssen eine neue Gruppe von Daten herunterladen, da Offline client ansonsten schreibgeschützt ist.
- 4** Klicken Sie auf "Ja", und fahren Sie mit dem Download-Vorgang fort.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client](#) (auf Seite 777)
- [Info über Konfliktlösungen bei Offline Client](#) (auf Seite 779)

Info über Konfliktlösungen bei Offline Client

Konflikte treten auf Feldebene auf, wenn ein bestimmtes Feld in einem bestimmten Datensatz sowohl in Oracle CRM On Demand als auch in Offline On Demand (die Offline client) aktualisiert wurde. Beispielsweise kann es vorkommen, dass ein anderer Mitarbeiter eine E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand aktualisiert, während Sie dieselbe Adresse in Offline client aktualisiert haben. Dieser Konflikt wird bei der Synchronisierung erkannt.

Die Feldänderung in Oracle CRM On Demand hat standardmäßig Vorrang vor anderen Änderungen. Wenn ein Fehler jedoch nicht anhand dieser Regel behoben werden kann, muss er manuell behoben werden. Zum Überprüfen von Fehlern müssen Sie im Verzeichnis "Offline On Demand" die Datei "UploadError" öffnen oder drucken.

Die Fehler werden in einer Protokolldatei gespeichert, die in demselben Verzeichnis steht wie Offline client. Im Format des Protokolldateinamens (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) ist das Datum enthalten, an dem die Änderungen vorgenommen wurden, z.B. UploadErrors2009-10-22.html.

TIPP: Um die Fehler zu beheben, drucken Sie die Protokolldatei, und nehmen Sie Ihre Änderungen in Oracle CRM On Demand vor.

Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) und Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sind Module, mit denen Sie Oracle CRM On Demand E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes hinzufügen können. Diese E-Mails bilden eine Historie aller Firmeninteraktionen und stehen dem gesamten Vertriebsteam zur Verfügung.

Beim Hinzufügen von E-Mails zur Anwendung (entweder bereits eingegangene oder ausgehende E-Mails) können Sie folgende Schritte durchführen:

- Hinzufügen einer E-Mail als Aufgabendatensatz (eine abgeschlossene Aktivität), der mit Firmen-, Personen-, Lead-, Verkaufsprojekt- oder Servicedatensätzen in Oracle CRM On Demand verknüpft ist
- Hinzufügen der E-Mail-Empfänger als Personen, Leads, Verkaufsprojekte oder Serviceanfragen zu Oracle CRM On Demand
- Erstellen Sie Nachverfolgungs-Aufgaben oder Termine anhand der E-Mails in Oracle CRM On Demand
- Direktes Aktualisieren von Oracle CRM On Demand-Datensätzen aus Outlook oder Lotus Notes, einschließlich neuer E-Mail-Adressen
- Durchsuchen von Oracle CRM On Demand nach neuen Empfängerinformationen (nur Outlook Email Integration client)

Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client verwenden zu können, muss es auf Ihrem Laptop oder Desktop installiert werden.

HINWEIS: Um Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client zu verwenden, benötigen Sie die Berechtigung "Outlook-/Notes-E-Mail-Integrationszugriff" in Ihrer Benutzerrolle.

Installation von Oracle Outlook Email Integration On Demand

Die Installation von Outlook Email Integration client umfasst das Herunterladen und Ausführen eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistenten ausführt. Der Assistent erstellt ein Outlook-Plug-in, das der Symbolleiste von Outlook folgende Symbole hinzufügt:

- Zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für den Posteingang angezeigt.
- Senden und zu CRM On Demand hinzufügen. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.
- CRM On Demand-Suche. Wird in der Symbolleiste für das Nachrichtenfenster angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Outlook Email Integration client beginnen:

- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Outlook Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Weitere Informationen dazu, wie Sie die Systemvoraussetzungen überprüfen, finden Sie unter [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 769).
- Stellen Sie bei Verwendung von Microsoft Outlook 2003 sicher, dass Microsoft Word nicht als E-Mail-Editor gewählt wurde. Klicken Sie zur Überprüfung in der Outlook-Menüleiste auf "Extras" und dann auf "Optionen". Deaktivieren Sie auf der Registerkarte "E-Mail-Format" das Kontrollkästchen "E-Mail mit Microsoft Word bearbeiten".

So installieren Sie Outlook Email Integration client

- 1** Beenden Sie Microsoft Outlook, und schließen Sie alle geöffneten Fenster.
- 2** Melden Sie sich bei Oracle CRM On Demand an.
- 3** Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben auf den Link "Meine Einstellungen".
- 4** Klicken Sie auf der Seite "Persönliche Homepage" auf den Link "Daten- und Integrationstools".
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Daten- und Integrationstools" auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand".
- 6** Lesen Sie die Informationen auf der Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demand herunterladen".
- 7** Lesen Sie die zusätzlichen Informationen auf der zweiten Seite "Oracle Outlook Email Integration On Demand", und klicken Sie auf den Link "Oracle Outlook Email Integration On Demandherunterladen".
- 8** Im Fenster können Sie folgende Schritte durchführen:
 - Klicken Sie auf "Speichern", um die Datei "Oracle_OEI_OnDemand.exe" auf Ihrer Festplatte zu speichern und die Installation offline durchzuführen. (Empfohlen)
 - Klicken Sie auf "Ausführen", um mit der Installation zu beginnen. Sie müssen mit dem Internet verbunden sein, um die Installation fortzusetzen.
- 9** Folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

Installation von Oracle Notes Email Integration On Demand

Der Integrationsvorgang von Lotus Notes-E-Mails in Oracle CRM On Demand umfasst zwei Schritte:

- Ändern der Lotus Notes-Vorlage
- Installation von Notes Email Integration client auf dem Computer des Benutzers

Ändern der Lotus Notes-Vorlage

Die Änderung der Lotus Notes-Vorlage wird auf Unternehmensebene vom Lotus Notes-Administrator durchgeführt, damit der erforderliche Code und die erforderlichen UI-Elemente angegeben werden können, die die Schnittstelle mit Notes Email Integration client bereitstellen.

Das folgende Verfahren beschreibt, wie Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunterladen.

So laden Sie die Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien herunter

- 1** Klicken Sie auf den Link für Schulung und Support in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.

- 2 Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads". Klicken Sie dann auf den Link zum Herunterladen der Oracle Notes Email Integration On Demand-Dateien für die entsprechende Version von Oracle CRM On Demand.

Installation von Notes Email Integration Client

Die Installation von Notes Email Integration client umfasst das Herunterladen und Aktivieren eines Setup-Programms, das einen InstallShield-Assistent ausführt. Der Assistent installiert und registriert Notes Email Integration client, das dem Ordner und den Memo-Ansichten in Lotus Notes folgende Schaltflächen hinzufügt:

- Zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ordnern "Posteingang" und "Gesendete Elemente" angezeigt.
- Senden und zu Oracle CRM On Demand hinzufügen. Diese Schaltfläche wird in den Ansichten "Neues Memo" und "Antwort-Memo" angezeigt.

Bevor Sie mit der Installation von Notes Email Integration client beginnen:

- Notes Email Integration client verwendet einen Routing-Server, um eine Benutzerinstanz-URL dynamisch abzurufen. Stellen Sie sicher, dass Sie einen Router eingerichtet haben, um mit Ihrer Installation von Notes Email Integration client zu arbeiten. Wenden Sie sich an die Kundenbetreuung, um weitere Informationen zu erhalten.
- Fragen Sie Ihren On Demand-Administrator, ob Notes Email Integration client in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Der Administrator Ihres Unternehmens für Lotus Notes muss Änderungen an der Lotus Notes-Vorlage für Ihr Unternehmen vornehmen, damit Notes Email Integration client aktiviert werden kann.

VORSICHT: Versuchen Sie nicht, Notes Email Integration client zu installieren, bevor Sie sich vergewissert haben, dass es in Ihrem Unternehmen aktiviert ist. Andernfalls muss Notes Email Integration client deinstalliert und erneut installiert werden, bevor es funktioniert.

- Klicken Sie zum Herunterladen des Notes Email Integration client-Installationspakets auf den Link "Schulung und Support" in der rechten oberen Ecke einer beliebigen Seite, um die Seite "Training and Support Center" zu öffnen. Klicken Sie auf dieser Seite auf den Link "Knowledge and Training", und melden Sie sich dann bei "My Oracle Support" an. Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support" auf den Link "Downloads", und laden Sie dann das Installationspaket herunter.
- Vergewissern Sie sich, dass Ihr Computer den für Oracle Notes Email Integration On Demand unter Oracle CRM On Demand angegebenen Systemvoraussetzungen entspricht. Weitere Informationen darüber, wie Sie die Systemvoraussetzungen prüfen, finden Sie unter [Arbeiten mit anderen Anwendungen](#) (auf Seite 769).

Installation von Notes Email Integration client

- 1 Beenden Sie Lotus Notes und schließen Sie alle Fenster.
- 2 Besorgen Sie sich das Notes Email Integration client-Installationsprogramm bei Ihrem Oracle CRM On Demand-Administrator, und speichern Sie es auf Ihrem Desktop.

- 3 Führen Sie die Installationsdatei von Ihrem Desktop aus, und folgen Sie den Anweisungen, um die Installation abzuschließen.

Deinstallieren von Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand

Sie können Oracle Outlook Email Integration On Demand oder Oracle Notes Email Integration On Demand jederzeit über das Dienstprogramm von Microsoft Windows zum Hinzufügen/Entfernen von Programmen verwenden.

Hinzufügen von E-Mail-Informationen zu Oracle CRM On Demand

Beim Hinzufügen von E-Mail zu Oracle CRM On Demand darf die E-Mail inklusive des Anhangs nicht größer als 5 Megabyte (MB) sein. Oracle Outlook Email Integration On Demand und Oracle Notes Email Integration On Demand unterstützen keine komprimierten Dateien (z.B. .zip, .rar, .7z, .cab usw.) als Anhang.

HINWEIS: Wenn Sie E-Mails in Outlook 2007 öffnen oder erstellen, werden CRM On Demand-Schaltflächen im Ribbon in der CRM On Demand-Gruppe in der Registerkarte "Nachricht" angezeigt.

So fügen Sie E-Mail-Informationen hinzu

- 1 Markieren oder öffnen Sie die E-Mail, die Sie Oracle CRM On Demand hinzufügen möchten.
- 2 Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Hinzufügen zu CRM On Demand". Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Hinzufügen zu Oracle".
- 3 Geben Sie im Anmeldefenster die E-Mail-Adresse und das Kennwort ein, die Sie normalerweise bei der Anmeldung bei Oracle CRM On Demand verwenden.

HINWEIS: Sie müssen sich nur einmal für jede Outlook- oder Notes-Sitzung anmelden. Sie müssen sich nur erneut anmelden, wenn Sie Outlook oder Notes schließen. Daten, die von Outlook Email Integration client oder Notes Email Integration client an oder von Oracle CRM On Demand gesendet werden, sind aus Sicherheitsgründen immer verschlüsselt.

- 4 Um E-Mails automatisch während dieser Sitzung mit den Namen der Kontaktpersonen in den Feldern "An", "Cc" und "Von" zu verknüpfen, wählen Sie für "Automatische Zuordnung" die Option "Ja" aus.

Wird "Automatische Zuordnung" verwendet, durchsucht die Anwendung die E-Mails in Oracle CRM On Demand und fügt diese E-Mail automatisch als abgeschlossene Aufgabe hinzu. Wenn kein Treffer gefunden wird, wird ein Fenster angezeigt, über das Sie die E-Mail manuell suchen und zu Datensätzen hinzufügen können.

- 5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Anmelden".

Die Anwendung sucht nach Datensätzen in Oracle CRM On Demand und zeigt die Ergebnisse im Fenster "Aufgabe erstellen" an (siehe folgende Tabelle).

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
----------------	--------------------------

Dieser Bereich	Enthält diese Datensätze
Gewählte Datensätze	<p>Zuerst werden in diesem Bereich die Personendatensätze angezeigt, deren E-Mail-Adressen in Oracle CRM On Demand genau mit denen der Felder "An", "Cc" und "Von" der E-Mails übereinstimmen.</p> <p>Sie können Datensätze aus anderen Bereichen in dieses Fenster nach "Ausgewählte Datensätze" verschieben. Wenn Sie in diesem Fenster auf "Speichern" klicken, speichert die Anwendung die E-Mail in allen Datensätzen dieses Bereichs und in Firmendatensätzen, die mit ihnen verknüpft sind.</p> <p>HINWEIS: Eine Person muss mit einem Firmendatensatz verknüpft sein, damit diese E-Mail darin gespeichert werden kann.</p>
Nicht gefundene E-Mail-Empfänger	Dieser Bereich enthält Namen, die neben den Feldern "An" oder "Cc" in der E-Mail angezeigt werden, die keinen vorhandenen Personen in Oracle CRM On Demand zugeordnet werden können.
Zugehörige Datensätze	In diesem Bereich werden Datensätze in Oracle CRM On Demand angezeigt, die mit den Personendatensätzen verknüpft sind, die den E-Mail-Empfängern entsprechen (z.B. Verkaufsprojekte).

6 über das Fenster "Aufgabe erstellen" können folgende Schritte durchgeführt werden:

Aktion	Vorgehensweise
Hinzufügen von Aufgaben oder Terminen zu Oracle CRM On Demand zur Nachverfolgung	<ol style="list-style-type: none"> 1 Im Bereich "Optionen nach dem Speichern" aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Neue Aufgabe erstellen" oder "Neuen Termin erstellen". 2 Klicken Sie auf "Speichern". 3 Im Formular "Neue Aufgabe" oder "Neuer Termin" aktualisieren Sie die Informationen und speichern den Datensatz.
Hinzufügen eines neuen Verkaufsprojekts oder einer neuen Serviceanfrage, das/die mit einem E-Mail-Empfänger verknüpft ist	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie im Bereich "Ausgewählte Datensätze" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers. 2 Wählen Sie die Option "Neues Verkaufsprojekt zu On Demand hinzufügen" oder "Neue Serviceanfrage zu On Demand hinzufügen". 3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neues Verkaufsprojekt" oder

	<p>"Neue Serviceanfrage".</p> <p>4 Klicken Sie auf "Speichern".</p>
Hinzufügen des E-Mail-Empfängers als Person oder Lead	<p>1 Klicken Sie im Bereich "Nicht gefundene E-Mail-Empfänger" mit der rechten Maustaste auf den Namen des E-Mail-Empfängers.</p> <p>2 Wählen Sie die Option "Zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Personendatensatz) oder "Neuen Lead zu On Demand hinzufügen" (für einen neuen Lead-Datensatz).</p> <p>3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Neue Person" oder "Neuer Lead".</p> <p>4 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Der Name des E-Mail-Empfängers wird in den Bereich "Ausgewählte Datensätze" dieses Fensters verschoben.</p>
Hinzufügen dieser E-Mail als abgeschlossene Aufgabe	<p>1 Stellen Sie sicher, dass ein Datensatz im Bereich "Ausgewählte Datensätze" angezeigt wird.</p> <p>2 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Die E-Mail wird als abgeschlossene Aufgabe gespeichert, die mit jedem Datensatz des Bereichs "Ausgewählte Datensätze" und den mit diesen Datensätzen verknüpften Firmen verknüpft ist. Es werden die unter "Aktivitätsdetails" angezeigten Standardwerte verwendet, es sei denn, Sie aktualisieren sie.</p>
Verknüpfen dieser E-Mail mit einem anderen Datensatz	<p>1 Doppelklicken Sie im Fenster "Aufgabe erstellen" auf die gefundenen Datensätze, und verschieben Sie sie in den Bereich "Ausgewählte Datensätze".</p> <p>2 (Optional) Aktualisieren Sie die Standardeinstellungen im Bereich "Aktivitätsdetails".</p> <p>3 Klicken Sie auf "Speichern".</p> <p>Diese E-Mail wird als Aufgabe gespeichert, die mit den ausgewählten Datensätzen mit den im Bereich</p>

	"Aktivitätsdetails" angezeigten Werten verknüpft ist.
Entfernen des Datensatzes aus dem Bereich "Ausgewählte Datensätze"	■ Doppelklicken Sie auf den Datensatz. Er wird auf die linke Seite des Fensters verschoben, damit er nicht mit dieser E-Mail verknüpft wird.
Durchsuchen Sie Oracle CRM On Demand nach zusätzlichen Personen, Firmen, Verkaufsprojekten, Leads oder Serviceanfragen	<ol style="list-style-type: none"> 1 Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Suchen" den Datensatztyp aus. 2 Geben Sie den Namen ein, nach dem gesucht werden soll. 3 Klicken Sie auf "Übergeben". Datensätze, die diesem Namen entsprechen, werden im Bereich "Suchergebnisse" angezeigt.
Aktualisieren eines Datensatzes	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf den Datensatz. 2 Wählen Sie "Bearbeiten". 3 Aktualisieren Sie die Informationen im Formular "Bearbeiten". 4 Klicken Sie auf "Speichern".
Aktualisieren einer E-Mail-Adresse in Oracle CRM On Demand über diese E-Mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicken Sie im Bereich "Suchergebnisse" mit der rechten Maustaste auf den Datensatz. 2 Wählen Sie "Zugehörige E-Mail-Adresse". 3 Wählen sie im Fenster "Zugehörige Person mit Empfänger" die aktualisierte E-Mail-Adresse aus der Dropdown-Liste aus. 4 Klicken Sie auf "Speichern". Die neue E-Mail-Adresse wird im Personendatensatz angezeigt.
Anzeigen von Datensatzinformationen, wie beispielsweise Datensatzname, E-Mail-Adresse und die Namen zugehöriger Datensätze	■ Bewegen Sie die Maus auf den Datensatz, und behalten Sie die Position bei, bis folgender QuickInfo-Text angezeigt wird.

Senden einer E-Mail und Hinzufügen der E-Mail zu Oracle CRM On Demand

- 1** Klicken Sie in der Symbolleiste von Microsoft Outlook auf "Neu". Klicken Sie in Lotus Notes auf die Schaltfläche "Neues Memo" oder "Antwort-Memo".
- 2** (Optional) Fügen Sie E-Mail-Empfänger aus den Personendatensätzen von Oracle CRM On Demand hinzu:
 - a** Geben Sie im Fenster "Nachricht" einen Namen in das Feld "CRM On Demand-Suche" ein.
 - b** Drücken Sie die Eingabetaste.
Die in Oracle CRM On Demand gefundenen Personen werden in einem Fenster angezeigt.
 - c** Wählen Sie eine der folgenden Optionen: "An", "Cc" oder "Bcc".
 - d** Klicken Sie auf "Wählen".
- 3** Geben Sie, wie beim normalen Senden einer E-Mail, zusätzliche Informationen ein.
- 4** Klicken Sie unter Microsoft Outlook auf "Senden und Hinzufügen zu CRM On Demand". Unter Lotus Notes klicken Sie auf "Senden und Hinzufügen zu Oracle".

Wenn Sie im Fenster auf "Speichern" klicken, wird die E-Mail an die ausgewählten Empfänger gesendet, und die E-Mail selbst wird entsprechend den Informationen im Fenster "Aufgabe erstellen" gespeichert.

Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office besteht aus den folgenden herunterladbaren Vorlagendateien:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentierungsassistent

Durch diese Vorlagendateien werden spezielle Symbolleisten in Microsoft Word und Excel eingefügt. Mit diesen Symbolleisten können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word oder Excel verändern, um Direkt- oder Massen-E-Mails, aktualisierbare Offline-Berichte sowie Personenlisten (Segmente) für die Verwendung in Marketingkampagnen zu erstellen.

In den folgenden Abschnitten wird die Verwendung von Oracle CRM On Demand Integration for Office-Vorlagen beschrieben:

- [Verwenden von Mail Merge for Word](#) (auf Seite 788). Hier wird die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Word beschrieben, und es sind Informationen zum effektiven Verwenden von Mail Merge for Word-Vorlagen sowie zum Erstellen einer Direkt- oder Massen-E-Mail in Microsoft Word mit Daten aus Oracle CRM On Demand enthalten.
- [Verwenden von Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 793). Beschreibt die On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel, enthält Hintergrundinformationen zum Erstellen von Berichten unter Verwendung der Symbolleiste von Reports and Analysis for Excel und beschreibt das Ausführen

vorhandener Berichte und das Erstellen neuer Berichte unter Verwendung der Vorlage von Reports and Analysis for Excel.

- [Verwenden des Assistenten für Segmentierung](#) (siehe "[Verwenden des Segmentierungsassistenten](#)" auf Seite 798) Beschreibt die Target Builder-Symbolleiste in Microsoft Excel, liefert Hintergrundinformationen zu Segmenttypen und beschreibt das Erstellen, Hochladen und Exportieren von Segmenten.

HINWEIS: Zur Verwendung von Oracle CRM On Demand Integration for Office muss der Administrator "Web Service" in Oracle CRM On Demand aktiviert haben.

HINWEIS: Netzwerke, die authentifizierte Proxyserver verwenden, werden nicht unterstützt.

Verwenden von Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Ihre Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Word herunterladen, um Direktmailings oder Massen-E-Mails zu erstellen. Vorher müssen Sie jedoch Ihre Mail Merge for Word-Vorlagen einrichten.

Klicken Sie auf ein Thema, um Schritt-für-Schritt-Anleitungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben anzuzeigen:

- [Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen](#) (auf Seite 789)
- [Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen](#) (auf Seite 790)
- [Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#) (auf Seite 791)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word](#) (auf Seite 788)

Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word enthält die Symbolleiste "On Demand Integration", mit der Sie Serienbriefe aus Oracle CRM On Demand-Daten erstellen können.

HINWEIS: Wenn Sie Office 2007 verwenden, ist die Symbolleiste "On Demand Integration" über die Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Optionen beschrieben, die in der Symbolleiste "On Demand Integration" von Mail Merge for Word verfügbar sind.

Symbolleistenoption	Beschreibung
---------------------	--------------

Symbolleistenoption	Beschreibung
1. On Demand-Daten abrufen	Ermöglicht Ihnen die Anmeldung bei Oracle CRM On Demand und das Herunterladen von Daten in Microsoft Word. Folgende Optionen stehen zur Verfügung: "Personen", "Leads", "Firmen", "Verkaufsprojekte", "Serviceanfragen" und "Gespeicherte Liste verwenden". Wenn Sie "Gespeicherte Liste verwenden" auswählen, können Sie eine vorhandene Datenquelle, die auf Ihrem Computer gespeichert ist, als Liste auswählen.
2. Empfänger näher definieren	Mit dieser Option können Sie die Empfänger aus den heruntergeladenen Daten wählen, mit denen Sie korrespondieren möchten.
3. Meldung näher definieren	Enthält die folgenden Optionen: <ul style="list-style-type: none"> ■ AutoText Mit dieser Option können Sie vordefinierte Felder in die Nachricht einfügen. Mit der Option AutoText können Sie beispielsweise eine Schlusszeile in jede Nachricht einfügen. ■ Oracle-Feld einfügen. Ermöglicht Ihnen das Einfügen von Feldern aus dem Oracle CRM On Demand-Datensatz in die Nachricht. Sie können beispielsweise auswählen, dass der Inhalt des Felds "Full_Name" in den Begrüßungstext jeder Nachricht aufgenommen werden soll.
4. Vorschau	Mit dieser Option können Sie jede Nachricht in der Vorschau anzeigen. Mit den Pfeilen können Sie einen Bildlauf durch jede Nachricht durchführen.
5. Nachricht drucken oder senden	Mit dieser Option können Sie die Daten in der Vorlage zusammenführen und drucken, können sie in einem separaten Word-Dokument zusammenführen oder in individuell adressierten E-Mail-Nachrichten zusammenführen und versenden.
6. Als On Demand-Aktivität protokollieren	Ermöglicht Ihnen das Erstellen einer Aktivität in Oracle CRM On Demand als Datensatz der Korrespondenz. Diese einzelne Aktivität wird jedem Empfänger der Nachricht zugeordnet. Der Text der gesendeten Vorlage wird automatisch in die Beschreibung dieser Aktivität eingefügt.

Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Durch die Vorlage für Mail Merge for Word wird die Symbolleiste für On Demand Integration in Microsoft Word eingefügt. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie die Vorlage herunterladen.

So laden Sie die Vorlage für Mail Merge for Word herunter

- 1** Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com-Account haben, müssen Sie sich als neuer Benutzer registrieren.
- 2** Klicken Sie auf der Seite "My Oracle Support Knowledge" auf den Link "Downloads", und klicken Sie dann auf den Link, mit dem Sie die Vorlage für Oracle Mail Merge for Word herunterladen.
- 3** Laden Sie die Vorlage entsprechend der Anleitung auf der Webseite herunter.

Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Die Symbolleiste von Mail Merge for Word (die Symbolleiste "On Demand Integration") ist jeder Vorlagendatei angehängt. Die nachfolgenden Schritte beschreiben, wie mit der Symbolleiste "On Demand Integration" eine Mail Merge for Word-Vorlage erstellt wird. Wenn Sie Mail Merge for Word-Vorlagen mit dieser Symbolleiste erstellen, ist sichergestellt, dass Ihre Oracle CRM On Demand-Daten die Personalisierung unterstützen, die Sie in die Vorlage einbetten.

Öffnen von Mail Merge for Word-Vorlagen

Um sicherzustellen, dass Mail Merge for Word an alle Vorlagen angehängt ist, die Sie erstellen oder ändern, müssen Sie immer die ursprünglichen Vorlagendateien öffnen. Vergewissern Sie sich durch einen Blick auf die Titelleiste, dass Sie die ursprüngliche Vorlagendatei geöffnet haben. Der Dokumentname sollte die Erweiterung .DOT haben.

HINWEIS: Doppelklicken Sie zum Öffnen nicht auf die Datei. Dadurch wird lediglich ein neues Word-Dokument auf Grundlage der Vorlagendatei geöffnet. Wenn Sie in diesem Modus Änderungen speichern, erhalten Sie lediglich ein normales Word-Dokument, an das die Symbolleiste "On Demand Integration" nicht angehängt ist.

So erstellen oder ändern Sie Mail Merge for Word-Vorlagen

- 1** Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Mail Merge for Word-Vorlage, die Sie heruntergeladen und lokal gespeichert haben, und wählen Sie "Öffnen" aus.

Die Datei wird in Microsoft Word geöffnet.

- 2** Erstellen Sie einen typischen Brief unter Verwendung der Symbolleiste "On Demand Integration" und Word-Funktionen.

Sie können Empfänger filtern, Oracle CRM On Demand-Felder einfügen, eine Vorschau anzeigen usw. Nähere Informationen zum Erstellen von Briefen über die Symbolleiste finden Sie unter [Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word](#) (siehe "Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word" auf Seite 791).

- 3 Bevor Sie die Vorlage speichern, heben Sie die Verknüpfung der Datenquelle mit der Vorlage folgendermaßen auf:
 - a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hauptdokument einrichten" in der Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste.
 - b Im Dialogfeld "Hauptdokumenttyp" wählen Sie das Optionsfeld "Normales Word-Dokument".

HINWEIS: Wenn die Microsoft Word Mail Merge-Symbolleiste nicht sichtbar ist, klicken Sie in der Menüleiste von Word auf "Ansicht", "Symbolleisten" und dann auf "Mail Merge". Wenn Sie mit Microsoft Office 2007 arbeiten, klicken Sie auf die Registerkarte "Sendungen" und dann auf "Seriendruck starten".

VORSICHT: Wenn Sie eine Vorlage speichern und veröffentlichen, ohne zuvor die Verbindung mit der Datenquelle getrennt zu haben, versucht die Datei eine Verbindung mit der Datenquelle auf Ihrem Computer herzustellen, wenn sie verwendet wird.

- 4 Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Wenn Sie eine neue Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern unter" aus.
 - Wenn Sie Änderungen an einer vorhandenen Vorlage speichern möchten, wählen Sie "Datei" und dann "Speichern" aus.

Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

Wenn Sie Mail Merge for Word verwenden, können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in einem Word-Dokument zusammenführen. In der folgenden Anleitung werden Personen als Beispiel verwendet, aber Sie können Serienbriefe auch mithilfe von Oracle CRM On Demand-Daten aus Leads, Firmen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen oder lokal gespeicherten Empfängerlisten erstellen.

HINWEIS: Es können maximal 4000 Datensätze heruntergeladen werden.

So erstellen Sie Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word

- 1 Öffnen Sie die Word-Vorlagendatei, die Sie für das Direktmailing verwenden möchten.
- 2 Klicken Sie auf der Symbolleiste "On Demand Integration" auf "On Demand-Daten abrufen", dann auf "Personen".
- 3 Füllen Sie im Dialogfeld für die Anmeldung bei Oracle On Demand die erforderlichen Felder aus, und klicken Sie auf "Anmelden" um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Gehen Sie im Dialogfeld "Liste definieren" wie folgt vor:
 - a Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die Daten, die Sie in Word herunterladen möchten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

- b** Wählen Sie auf der Registerkarte "Felder" die Felder mit den Informationen aus, die Sie herunterladen möchten. Sie können maximal 40 Felder auswählen.

Die aktuelle Vorlage wird nun durchsucht, und es werden automatisch die benötigten Felder ausgewählt. Sie können noch weitere Felder auswählen, die in die Vorlage eingefügt werden sollen, um das Anschreiben noch persönlicher zu gestalten.

HINWEIS: Wählen Sie auch solche Informationsfelder aus, die möglicherweise zum Senden des Anschreibens benötigt werden. Wenn Sie beispielsweise eine Massen-E-Mail senden möchten, muss die E-Mail-Adresse in der Empfängerdatei enthalten sein.

- c** Klicken Sie auf "OK".

5 Gehen Sie im Dialogfeld "Liste speichern?" folgendermaßen vor:

- a** Klicken Sie auf "Ja", um die Liste zur späteren Wiederverwendung lokal zu speichern. Füllen Sie im Dialogfeld "Speichern unter" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".
- b** Wenn Sie die Liste nur einmal verwenden möchten, klicken Sie auf "Nein" und dann auf "OK". In diesem Fall wird die Empfängerliste automatisch als temporäre Datei gespeichert, die nach der Verwendung gelöscht wird.

6 Im Dialogfeld "Serienbriefempfänger" haben Sie folgende Möglichkeiten:

- Deaktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger aus dieser Korrespondenz zu entfernen.
- Aktivieren Sie die entsprechenden Kontrollkästchen, um Empfänger dieser Korrespondenz hinzuzufügen.

Wenn Sie mit der Bearbeitung der Empfänger fertig sind, klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Sie können das Dialogfeld "Serienbriefempfänger" erneut öffnen, indem Sie auf der Symbolleiste "Mail Merge for Word" auf "Empfänger näher definieren" klicken.

7 Klicken Sie auf "Meldung näher definieren", um Oracle CRM On Demand-Felder oder automatischen Text in das Word-Dokument aufzunehmen. Weitere Informationen zur Schaltfläche "Meldung näher definieren" finden Sie unter [Verwenden von Mail Merge for Word](#) (auf Seite 788).

8 Klicken Sie auf "Vorschau", und blättern Sie mit den Pfeiltasten durch die Nachrichten, um festzustellen, wie sie gedruckt oder gesendet aussehen werden.

Weitere Informationen zur Schaltfläche "Vorschau" finden Sie unter [Die Symbolleiste "On Demand Integration" in Mail Merge for Word](#) (auf Seite 788).

9 Klicken Sie auf "Nachricht drucken oder senden", und gehen Sie wie folgt vor:

- a** Wählen Sie zum Senden der Daten an ein anderes Word-Dokument die Option "Seriendruck in neues Dokument" aus.
- b** Wählen Sie zum Drucken die Option "Seriendruck an Drucker" aus.

c Wählen Sie zum Senden einer Massen-E-Mail die Option "Als E-Mail senden" aus.

d Wählen Sie zum Senden einer Massen-Fax-Nachricht die Option "Als Fax senden" aus.

HINWEIS: Um Korrespondenz als Massen-Fax-Nachricht zu senden, müssen Sie zunächst Microsoft Office konfigurieren. Suchen Sie in den Microsoft Office-Hilfedateien nach dem Stichwort "Fax", um weitere Informationen zu erhalten.

10 (Optional) Klicken Sie auf "Als On Demand-Aktivität protokollieren", um eine einzelne Oracle CRM On Demand-Aktivität zu erstellen, die mit jeder für den Seriendruck ausgewählten Person verknüpft wird. In das Beschreibungsfeld der Aktivität wird automatisch der Text der Vorlage eingetragen. Füllen Sie im Dialogfeld "Aufgaben" die entsprechenden Felder aus, und klicken Sie dann auf "Speichern".

Verwenden von Reports and Analysis for Excel

Mit Reports and Analysis for Excel können Sie Oracle CRM On Demand-Daten in Microsoft Excel herunterladen und zum Erstellen von Berichten verwenden. Dieser Abschnitt enthält folgende Themen:

- [Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 793)
- [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 794)
- [Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 794)
- [Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 795)

Info über die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel enthält die On Demand Integration-Symbolleiste, mit der Sie mit Daten aus Oracle CRM On Demand Berichte erstellen können.

HINWEIS: Wenn Sie Office 2007 verwenden, ist die On Demand Integration-Symbolleiste in der Registerkarte "Add-Ins" verfügbar. Wenn Sie auf die Registerkarte "Add-Ins" klicken, werden alle On Demand Integration-Optionen angezeigt.

In der folgenden Tabelle wird die On Demand Integration-Symbolleiste in Reports and Analysis for Excel beschrieben.

Symbolleistenoption	Beschreibung
On Demand-Bericht konfigurieren	Hiermit können Sie sich bei Oracle CRM On Demand anmelden und Daten in Excel herunterladen.
On Demand-Bericht aktualisieren	Mit dieser Option werden Daten, die Sie in Excel anzeigen, mit den neuesten Daten aktualisiert, die in Oracle CRM On Demand verfügbar sind

Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Mithilfe von "Reports and Analysis for Excel" können Sie Oracle CRM On Demand-Daten herunterladen und in Excel bearbeiten. Wenn Sie in der On Demand Integration-Symbolleiste auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, wird das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" angezeigt. Mithilfe dieses Dialogfeldes können Sie vorhandene Berichte bearbeiten oder entfernen und neue Berichte erstellen. In der folgenden Tabelle werden die über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" verfügbaren Optionen beschrieben.

Schaltfläche	Kommentare
Bericht bearbeiten	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die im ausgewählten Bericht enthaltenen Filtereinstellungen und Felder zu ändern.
Neuer Bericht	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen benutzerdefinierten Bericht für den ausgewählten Datensatztyp zu erstellen. Sie können Filterkriterien für die Anwendung auf die standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder für das Objekt festlegen. Weitere Informationen zum Festlegen von Filterkriterien in Listen erhalten Sie unter Arbeiten mit Listen (auf Seite 85).
Bericht entfernen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um einen Bericht aus der Excel-Arbeitsmappe zu entfernen.
Bericht ausführen	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den aktuell ausgewählten Bericht auszuführen. Anschließend wird der Bericht als neues Tabellenblatt zur Arbeitsmappe hinzugefügt.
Beenden	Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen.

Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel

Mit der Vorlage für Reports and Analysis for Excel wird die Oracle CRM On Demand Integration-Symbolleiste in Microsoft Excel eingefügt. Im Folgenden werden die erforderlichen Schritte zum Herunterladen der Vorlage beschrieben.

So laden Sie die Vorlage für Reports and Analysis for Excel herunter

- 1 Klicken Sie oben auf Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Support".
- 3 Klicken Sie auf die Anmeldung für "My Oracle Support".
- 4 Klicken Sie auf "Anmelden", und geben Sie Ihre Zugangsdaten für die Anmeldung ein.

- 5 Geben Sie im Feld "Knowledge Base durchsuchen" 433624.1 ein, und starten Sie die Suche.
- 6 Klicken Sie auf den Link für die Vorlage von Reports and Analysis for Excel.
- 7 Folgen Sie der auf der Webseite angezeigten Anleitung zum Herunterladen der Vorlage (ZIP-Datei).
- 8 Entpacken Sie die ZIP-Datei in ein lokales Verzeichnis.

Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel

Dieser Abschnitt enthält folgende Themen:

- Ausführen vorhandener Berichte
- Erstellen neuer Berichte

Ausführen vorhandener Berichte

Im Folgenden wird eine Prozedur zum Ausführen eines bestehenden Berichts mit Reports and Analysis for Excel beschrieben. Die Prozedur beinhaltet auch einen optionalen Schritt zum Bearbeiten eines bestehenden Berichts. Nachdem der Bericht ausgeführt wurde, können Sie mit den Daten in Ihrer Arbeitsmappe arbeiten. Sie können Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme, Diagramme und Grafiken erstellen und Felder aus den in den Berichtsarbeitsmappen enthaltenen Informationen berechnen.

HINWEIS: Wenn Sie Pivot-Tabellen, Pivot-Diagramme sowie Diagramme und Grafiken hinzufügen, sollten Sie diese in neuen Arbeitsblättern erstellen. Andernfalls werden sie möglicherweise bei der Aktualisierung von Berichten überschrieben.

So führen Sie vorhandene Berichte aus

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den gewünschten Typ aus. Sie können Folgendes wählen:
 - Firma
 - Person
 - Verkaufsprojekt
 - Lead
 - Serviceanfrage

- Lösung
- Haushalt
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Kampagnenempfänger
- Benutzerdefiniertes Objekt 1 und Firmen
- Benutzerdefiniertes Objekt 1 und Verkaufsprojekte
- Benutzerdefiniertes Objekt 2 und Firmen
- Benutzerdefiniertes Objekt 2 und Verkaufsprojekte

Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt. Sie können bestehende Berichte bearbeiten oder entfernen oder einen neuen Bericht hinzufügen. Weitere Informationen über das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" finden Sie unter [Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel](#) (auf Seite 794). Weitere Informationen über das Erstellen neuer Berichte finden Sie unter "Neue Berichte erstellen" in diesem Thema.

- 5 Wählen Sie einen vorhandenen Bericht aus der Liste der verfügbaren Berichte aus.
- 6 (Optional) Klicken Sie auf "Bericht bearbeiten", um die zu dem aktuell ausgewählten Bericht gehörenden Filtereinstellungen und Felder zu bearbeiten.
 - a Definieren Sie auf der Registerkarte "Filter" im Dialogfeld "Bericht definieren" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).
 - b Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.

HINWEIS: Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung wählen.

- 7 Klicken Sie auf "Bericht ausführen".

Die angeforderten Daten werden als neues Arbeitsblatt mit dem Titel des Berichtsnamens in eine Excel-Arbeitsmappe eingefügt.

- 8 Klicken Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" auf "Beenden", um die Daten in Excel zu bearbeiten.
- 9 Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

HINWEIS: Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, werden die Daten in allen Berichtsarbeitsblättern der Arbeitsmappe mit den neuesten Informationen aus Oracle CRM On Demand überschrieben.

Erstellen neuer Berichte

Im Folgenden werden die nötigen Schritte zum Erstellen und Ausführen von neuen Berichten mit Reports and Analysis for Excel beschrieben.

So erstellen Sie einen neuen Bericht

- 1 Öffnen Sie die Excel-Vorlagendatei, die Sie zur Berichterstellung verwenden möchten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste On Demand Integration auf "On Demand-Bericht konfigurieren".
- 3 Füllen Sie im CRM On Demand-Anmeldefenster die erforderlichen Felder aus. Klicken Sie dann auf die Anmeldeschaltfläche, um sich bei Oracle CRM On Demand anzumelden.
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" aus der Dropdown-Liste der Datensatztypen den für Ihren Bericht gewünschten Typ aus. Zur Verfügung stehen: Firma, Person, Verkaufsprojekt, Lead, Serviceanfrage und Lösung.

Die für den ausgewählten Datensatztyp verfügbaren Berichte werden in der Liste der verfügbaren Berichte angezeigt.
- 5 Klicken Sie auf "Neuer Bericht", um eine eigene Abfrage zu erstellen.

HINWEIS: Die Erstellung eines neuen Berichts ermöglicht Ihnen die Erstellung eines benutzerdefinierten Berichts für den gewählten Datensatztyp. Sie können für alle standardmäßigen und benutzerdefinierten Felder des Datensatztyps Filterkriterien angeben.
- 6 Führen Sie im Dialogfeld "Bericht definieren" die folgenden Schritte aus:
 - a Definieren Sie in der Registerkarte "Filter" die Kriterien für die herunterzuladenden Daten.

Weitere Informationen zum Erstellen von Filtern finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).
 - b Wählen Sie in der Registerkarte "Felder" die herunterzuladenden Datenfelder aus. Klicken Sie auf OK.

HINWEIS: Sie können bis zu 100 Felder für die Berichterstellung wählen.
- 7 Geben Sie im Dialogfeld "Berichte speichern" in das Namensfeld für den Bericht einen Namen ein. Klicken Sie dann auf "Speichern".
- 8 Wählen Sie im Dialogfeld "Berichte konfigurieren" den gerade erstellten Bericht aus. Klicken Sie auf "Bericht ausführen".

Der erstellte Bericht erscheint nun in Excel unter dem angegebenen Namen als Arbeitsblatt.
- 9 Klicken Sie, nachdem Sie alle benötigten Berichte hinzugefügt haben, auf "Beenden", um das Dialogfeld "Berichte konfigurieren" zu schließen und mit den Daten im Arbeitsblatt zu arbeiten.
- 10 Klicken Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren", um die Daten, die Sie in Microsoft Excel bearbeiten, auf die neuesten Daten von Oracle CRM On Demand zu aktualisieren.

Wenn Sie auf "On Demand-Bericht aktualisieren" klicken, dann werden alle Berichtsarbeitsblätter in der Arbeitsmappe aktualisiert.

Verwenden des Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente auf Basis verschiedener Datensatztypen definieren. Ein Segment ist eine aus Oracle CRM On Demand erstellte Personenliste. Dieser Abschnitt umfasst folgende Themen:

- [Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 798)
- [Info über den Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 798)
- [Herunterladen des Segmentierungsassistenten](#) (auf Seite 799)
- [Erstellen von Segmenten](#) (auf Seite 800)
- [Hochladen von Segmenten](#) (auf Seite 802)
- [Exportieren von Segmenten](#) (auf Seite 803)

Info über die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent enthält die "Target Builder"-Symbolleiste. Über diese Symbolleiste werden Personensegmente unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten erstellt.

Die folgende Tabelle beschreibt die "Target Builder"-Symbolleiste im Segmentierungsassistenten.

Symbolleistenoption	Beschreibung
Verwalten von Segmenten	Ermöglicht Ihnen die Erstellung und Aktualisierung von Segmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten. Diese Segmente können dann als CSV-Dateien exportiert werden.
Aktualisieren von Segmenten	Aktualisiert die in Microsoft Excel angezeigten Daten auf die neuesten, über Oracle CRM On Demand verfügbaren Daten.
Hochladen von Segmenten	Lädt eine Liste der Segmente vom Segmentierungsassistenten zu Oracle CRM On Demand hoch.

Info über den Segmentierungsassistenten

Mit dem Segmentierungsassistenten können Sie Personensegmente (oder: Personenlisten) auf Basis einer Kombination aus Firmen-, Personen-, Verkaufsprojekts- und Serviceanfragefelder in Oracle CRM On Demand

erstellen. Die resultierenden Segmente sind mehrdimensionale Kundenlisten, die für gezielte Kampagnen verwendet werden können.

Die folgenden Segmenttypen können erstellt werden:

- **Dynamisches Segment.** Dynamische Segmente können jederzeit aktualisiert werden. Wenn ein dynamisches Segment aktualisiert wird, dann werden die mit dem Segment gespeicherten Filter erneut auf die Oracle CRM On Demand-Datensätze angewandt. Das Segment wird mit den neuen Daten aktualisiert. Das neue Segment überschreibt das vorherige Segment.
- **Statisches Segment.** Statische Segmente werden als Schnappschuss erhalten. Bei statischen Segmenten können Sie zudem die Personen, die in die Liste aufgenommen werden sollen, manuell auswählen. Statische Segmente können nicht aktualisiert werden.
- **Externe Segmente.** Externe Segmente basieren auf Daten von einem externen System oder einer externen Quelle. Der Segmentierungsassistent sucht nach Oracle CRM On Demand-Datensätzen, die der externen Datenliste entsprechen, und gibt verlinkte Personendaten zurück.

Zusätzlich ermöglicht der Segmentierungsassistent die folgenden Aktionen:

- Hochladen von Segmenten als Kampagnenempfänger in Oracle CRM On Demand
- Exportieren von Segmenten als CSV-Dateien

Szenario zur Verwendung des Segmentierungsassistenten

Ihr Marketing-Team möchte in Deutschland ein Marketing-Event für Geschäftsleiter im Automotive-Bereich abhalten. Das Event wird es den Geschäftsleitern Ihres Unternehmens ermöglichen, zum Abschluss großer, aktiver Verkaufsprojekte vor Quartalsende beizutragen.

Wenden Sie die folgenden Filter an, um ein dieses Projekt unterstützendes Segment zu generieren:

- Berufsbezeichnung der Person ist Vorsitzender.
- Firmenstandort ist Deutschland.
- Firmenbranche ist Automotive.
- Vertriebsphase des Verkaufsprojekts ist Verhandlungsmöglichkeit.
- Umsatz ist größer als €1.000.000.

Das resultierende Segment ist eine Liste der Oracle CRM On Demand-Kontakte, die allen angegebenen Kriterien entsprechen.

Beispiel: Um in die Liste aufgenommen zu werden, muss der Personendatensatz (zusätzlich dazu, dass er die Berufsbezeichnung "Vorsitzender" enthält) mit Firmen- und Verkaufsprojektsdatensätzen verlinkt sein, die den Kriterien für diese Datensatztypen entsprechen.

Herunterladen des Segmentierungsassistenten

Der Segmentierungsassistent beinhaltet die "Target Builder"-Symbolleiste, die zur Erstellung von Personensegmenten unter Verwendung von Oracle CRM On Demand-Daten dient. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie den Segmentierungsassistenten (eine Excel-Datei) herunterladen.

So laden Sie den Segmentierungsassistenten herunter

- 1 Klicken Sie oben in Oracle CRM On Demand auf den Link "Schulung und Support", und melden Sie sich bei "My Oracle Support" an.

Wenn Sie bereits einen Oracle.com-Account haben, können Sie sich ohne Registrierung bei "My Oracle Support" anmelden. Wenn Sie keinen Oracle.com Account haben, müssen Sie sich erst als neuer Benutzer registrieren.
- 2 Klicken Sie auf der Support-Registerkarte auf die Option für Add-On-Anwendungen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite für Add-On-Anwendungen auf den Segmentierungsassistenten.
- 4 Laden Sie die Datei entsprechend der Anleitung auf der Webseite herunter.
- 5 Speichern Sie die ZIP-Datei in einem lokalen Verzeichnis.

Erstellen von Segmenten

Wenn Sie ein Segment erstellen, dann müssen Sie zuerst den Typ des zu erstellenden Segments bestimmen. Danach bestimmen Sie Filter, um das Segment zu definieren, geben einen Namen für das Segment ein und generieren das Segment aus den Oracle CRM On Demand-Datensätzen.

Im Folgenden wird beschrieben, wie ein Segment erstellt wird.

Bevor Sie beginnen. Prüfen Sie, ob die Filterwerte, die Sie eingeben, denen der dem Segment hinzuzufügenden Daten entsprechen. Weitere Informationen über das Filtern von Listen in Oracle CRM On Demand finden Sie unter [Arbeiten mit Listen](#) (auf Seite 85).

HINWEIS: Der Segmentierungsassistent unterstützt keine Auswahllistenfelder mit Mehrfachauswahl.

So erstellen Sie ein Segment

- 1 Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2 Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3 Wählen Sie die Optionen zur Makroaktivierung, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 4 Melden Sie sich unter Verwendung Ihrer Oracle CRM On Demand-E-Mail-Adresse und Ihres Kennworts an, falls Sie dazu aufgefordert werden.
- 5 Klicken Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" auf "Neu".
- 6 Wählen Sie im Fenster "Neues Segment" den Segmenttyp aus.
 - **Dynamisch.** Erlaubt es, die Kriterien für das Segment zu speichern und es unter Verwendung der neuesten Oracle CRM On Demand-Informationen zu aktualisieren.
 - **Statisch.** Ermöglicht es, eine Personenliste einmal zu filtern und dann manuell auszuwählen, welche Personen zu dem Segment gehören.

- **Extern.** Ermöglicht die Verwendung einer externen Datenliste (externe CSV-Datei), um eine Personenliste aus Oracle CRM On Demand abzurufen. Dieser Segmenttyp erlaubt es, Segmente auf der Basis von Dateien einer dritten Partei zu erstellen. Eine solche Datei können Sie entweder erworben oder aus anderen internen Datensystemen abgerufen haben.

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment, indem er die Oracle CRM On Demand-Datensätze mit den Daten Ihrer CSV-Datei abgleicht. Sie können bestimmen, welche Felder zum Datenabgleich verwendet werden sollen.

- 7 (Nur für die Segmenttypen "Dynamisch" und "Statisch") Richten Sie die auf die verschiedenen Datensatztypen anzuwendenden Filter im Fenster "Segmentfilter festlegen" ein.

Hinweis: Die Filterwerte für numerische Felder müssen für Tausenderwerte ohne Trennzeichen eingegeben werden. Als Dezimaltrennzeichen muss ein Punkt (.) verwendet werden. Beispiel: In ein Feld für eine US-Währung müssen Sie 1000.50 für Eintausend Dollar und fünfzig Cent eingeben.

- a Klicken Sie auf die dem Datensatztyp für den ersten Filter entsprechende Registerkarte.
Wenn Sie die Filter für einen beliebigen Datensatztyp einrichten, dann werden Personen, die mit Datensatztypen verknüpft sind, die den Kriterien entsprechen, in das Segment eingeschlossen.
- b Wählen Sie die Feld-, Bedingungs- und Filterwerte, um den ersten Filter zu definieren.
- c Wiederholen Sie die Schritte a und b, bis Sie alle gewünschten Filter für dieses Segment definiert haben.
- d Klicken Sie auf "Segment speichern".

- 8 (Nur für externe Segmenttypen) Richten Sie das Segment wie folgt ein:

- a Bestimmen Sie im Fenster "Externe Liste" den Datentyp, den die Liste beinhaltet. Bestimmen Sie zudem, ob Sie zusätzliche Personenfilter anwenden wollen.
- b Wählen Sie im Fenster "Externe Liste suchen" "CSV-Datei" aus.
- c Wählen Sie im Fenster "Externe Liste" die Felder, die der Segmentierungsassistent zur Ermittlung von Übereinstimmungen zwischen der CSV-Datei und den Oracle CRM On Demand-Feldern verwenden soll. Ordnen Sie dann die Felder Ihrer CSV-Datei den entsprechenden Oracle CRM On Demand-Feldern zu. Klicken Sie auf "Speichern".

- 9 Geben Sie im Fenster "Segment speichern" einen Namen für das Segment ein. Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert eine Personenliste aus den Datensätzen, die allen von Ihnen angegebenen Kriterien entsprechen. Diese Liste wird in einem neu erstellten Tabellenblatt angegeben. Als Bezeichnung dient der von Ihnen eingegebene Segmentname.

HINWEIS: Wenn der Segmentierungsassistent ein Segment generiert, dann gibt er nur solche Datensätze zurück, auf die Sie in Oracle CRM On Demand zugreifen können.

- 10 (Optional, nur statische Segmente) Wählen oder löschen Sie Personen aus dem Fenster "Listenmitglieder". Klicken Sie auf "Speichern".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches Segment aktualisieren.

HINWEIS: Wenn Sie ein dynamisches Segment aktualisieren, dann wird das Segment überschrieben und kann nicht wiederhergestellt werden.

So aktualisieren Sie ein dynamisches Segment

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segment aktualisieren".
- 3** Wählen Sie das Segment im Fenster "Dynamische Segmente aktualisieren" aus.
- 4** Klicken Sie auf "Aktualisieren".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein dynamisches oder statisches Segment aktualisieren.

So aktualisieren Sie ein dynamisches oder statisches Segment

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3** Wählen Sie das zu aktualisierende dynamische oder statische Segment aus.
- 4** Klicken Sie auf "Bearbeiten".
- 5** Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Für statische Segmente: Wählen oder Löschen Sie Personen im Fenster "Segmentmitglieder auswählen".
 - Für dynamische Segmente: Aktualisieren Sie die Filter.
- 6** Klicken Sie auf "Speichern".

Der Segmentierungsassistent generiert das Segment auf Basis der neu definierten Kriterien.

Hochladen von Segmenten

Sie können die mit dem Segmentierungsassistenten erstellten Segmente an Oracle CRM On Demand übertragen. Wenn Sie ein Segment hochladen, dann verlinkt Oracle CRM On Demand die in der Liste enthaltenen Personen mit der Oracle CRM On Demand-Kampagne. Die Personen werden auf der Seite "Kampagnendetails" im Abschnitt "Empfänger" angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie ein Segment an Oracle CRM On Demand übertragen.

Hinweis zu Beginn. Erstellen Sie in Oracle CRM On Demand die Kampagne, mit der das Segment verlinkt werden soll.

So laden Sie ein Segment hoch

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der "Target Builder"-Symbolleiste auf "Segmente hochladen".
- 3** Im Fenster "Segmente hochladen":
 - a** Wählen Sie die hochzuladenden Segmente aus.
 - b** Wählen Sie die Kampagne für das Segment aus.
 - c** Wählen Sie den Lieferstatus der Empfänger, die Sie hochladen, aus.
Der gewählte Wert wird in der Spalte "Lieferstatus" im Abschnitt "Empfänger" der Seite "Kampagnendetails" angezeigt.
 - d** Klicken Sie auf "Hochladen".

HINWEIS: Sie können einer einzelnen Kampagne insgesamt bis zu 10.000 Empfänger hinzufügen.

Exportieren von Segmenten

Sie können Segmente als CSV-Dateien exportieren, die Sie dann an Dritte weiterleiten können. Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie Segmente exportieren.

So exportieren Sie ein Segment

- 1** Öffnen Sie die Vorlagendatei (Excel) des Segmentierungsassistenten.
- 2** Klicken Sie in der Symbolleiste "Target Builder" auf "Verwalten von Segmenten".
- 3** Wählen Sie im Fenster "Verwalten von Segmenten" das zu exportierende Segment aus. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 4** Verschieben Sie die hinzuzufügenden Felder in den Bereich "Ausgewählte Felder". Ordnen Sie die Felder nach Wunsch an. Klicken Sie dann auf "Exportieren".
- 5** Benennen Sie die Datei im Fenster "Speichern unter". Speichern Sie sie an der gewünschten Stelle.

14 Berichte

Verwenden Sie die Berichte-Homepage, um Berichte und Diagramme mit Geschäftsdaten zu erstellen und anzuzeigen. Die Berichte-Homepage enthält einen Katalog mit den verfügbaren Berichten und fungiert als Ausgangspunkt für das Ausführen, Drucken und Speichern von Berichten. Enthält Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten", können Sie auf dieser Seite auch benutzerdefinierte Berichte erstellen und den Mitarbeitern in Ihrem Unternehmen zur Verfügung stellen.

Zum Ändern der Sichtbarkeit für verschiedene Datensätze oder Bücher verwenden Sie die Buchauswahl. Weitere Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze sowie zu den verfügbaren Datensätzen finden Sie unter [Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#) (siehe "[Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#)" auf Seite 806).

HINWEIS: Änderungen der Felder "Standardsprache", "Währung" und "Land", die auf der Seite "Persönliches Profil" vorgenommen wurden, werden erst dann von allen Berichten und Analysen übernommen, wenn Sie sich ab- und anschließend wieder angemeldet haben. Außerdem können Sie, je nach Standardeinstellung Ihres Unternehmens, bestimmte Elemente in Berichten in einer anderen Sprache als Ihrer persönlichen Standardsprache anzeigen. Selbst wenn keinerlei Änderungen Ihrer Zeitzone in Berichten übernommen werden, wird ein unterschiedliches Set von Werten für die Session-Variablen initialisiert, je nach Ihrem Zeitonenwert, wenn Sie sich das nächste Mal anmelden.

Hinweis für Erstanwender: Bestimmte Berichte werden nachts aktualisiert. Aus diesem Grund werden Daten in den ersten 24 Stunden nach der Anmeldung unter Umständen nicht in Berichten angezeigt. Beispiel: Die Berichte zur Vertriebseffizienz enthalten erst nach Ablauf dieses Zeitraums Daten.

Es gibt zwei Arten von Berichten:

- **Benutzerdefinierte Berichte.** Berichte, die von Ihnen oder Ihren Kollegen erstellt wurden. Sie stehen im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf der "Berichte-Homepage" zur Verfügung. Sie können auf zuvor erstellte Berichte mit Hilfe des Links "Meine Analysen" zugreifen. Der Zugriff auf freigegebene Berichte, die von Ihnen oder Ihren Kollegen erstellt wurden, erfolgt über den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Analyse". Weitere Informationen zum Zugriff auf vorhandene benutzerdefinierte Berichte finden Sie unter [Einrichten von Berichtsordnern](#) (auf Seite 845). Klicken Sie zum Erstellen eines eigenen benutzerdefinierten Berichts auf den Link "Entwurfsanalyse". Weitere Informationen zum Erstellen eigener benutzerdefinierter Berichte finden Sie unter [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#)" auf Seite 857).
- **Vordefinierte Berichte.** Vordefinierte Berichte sind im Lieferumfang von Oracle CRM On Demand enthalten. Sie stehen in den Abschnitten "Kurzer Überblick", "Pipeline-Analyse", "Vertriebseffizienz", "Kunden", "Dienste" und "Marketingeffizienz" auf der "Berichte-Homepage" zur Verfügung. Vordefinierte Berichte können weder bearbeitet noch gelöscht werden. Sie können diese Berichte jedoch öffnen, bearbeiten und unter einem anderen Namen speichern. Sie können sie als Grundlage für einen neuen benutzerdefinierten Bericht verwenden. Weitere Informationen über vordefinierte Berichte finden Sie unter [Info über vordefinierte Berichte](#) (siehe "[Informationen zu vordefinierten Berichten](#)" auf Seite 838).

Zugehörige Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

[Info über Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#) (siehe "[Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics](#)" auf Seite 806)

[Info über vordefinierte Berichte](#) (siehe "[Informationen zu vordefinierten Berichten](#)" auf Seite 838)

[Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers](#) (auf Seite 843)

[Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 845)

[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#) (auf Seite 857)

[Info über Beschränkungen in Berichten](#) (auf Seite 859)

[Dashboards](#) (auf Seite 1159)

[Optimieren der Performance](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1152)

Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics

Die Sichtbarkeit in Analytics wird über verschiedene Einstellungen gesteuert. Diese werden in der folgenden Reihenfolge angewendet:

- 1 Einstellung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" (in den Rollenberechtigungen)
- 2 Einstellung "Themenbereiche Berichte" (im Benutzerprofil)
- 3 Einstellung "Historische Themenbereiche" (im Benutzerprofil)
- 4 Bücher und Buchauswahlfeld
- 5 Benutzerdelegierung
- 6 Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" (in Unternehmens- und Benutzerprofilen)

Ein Unternehmensadministrator kann mit diesen Einstellungen steuern, welche Datensätze auf den ausgeführten Berichten erscheinen. Beispiel: Ein Manager kann seine eigenen Verkaufsprojekte und die seiner unterstellten Mitarbeiter anzeigen, während die Vertriebsangestellten-Einstellung die Anzeige auf Verkaufsprojekte beschränkt, die dem Vertriebsangestellten zugeordnet sind.

Einstellung "Zugriff auf alle Daten in Analytics"

Für Benutzer mit der Rollenberechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" sind die Daten des gesamten Unternehmens vollständig sichtbar, einschließlich als persönlich markierter Datensätze. Normalerweise verfügt der Unternehmensadministrator über diese Berechtigung. Diese Berechtigung überschreibt die Sichtbarkeitseinstellung in Analytics.

Wenn die Benutzerrolle nicht über die Berechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" verfügt, legt die im Unternehmens- oder Benutzerprofil angegebene Sichtbarkeitseinstellung in Analytics fest, welche Daten die Benutzer in Berichten anzeigen können.

Einstellung "Themenbereiche Berichte"

Diese Einstellung wird normalerweise für alle Benutzer im Unternehmen außer dem Unternehmensadministrator verwendet. Diese Einstellung ist sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil verfügbar. Wenn diese Einstellung im Benutzerprofil nicht definiert wurde, gilt die Einstellung des Unternehmensprofils. Für diese Einstellung gibt es folgende Werte:

- **Sichtbarkeit Manager.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten, für die Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind, z.B. auch als persönlich markierte Datensätze, anzeigen.
- **Sichtbarkeit Team.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten anzeigen, die über Firmen- und Verkaufsprojektteams und über Gruppenzuordnungen für Sie freigegeben wurden.

Historische Themenbereiche

Diese Einstellung wird normalerweise für alle Benutzer im Unternehmen außer dem Unternehmensadministrator verwendet. Diese Einstellung ist sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil verfügbar. Wenn diese Einstellung im Benutzerprofil nicht definiert wurde, gilt die Einstellung des Unternehmensprofils.

Für diese Einstellung gibt es folgende Werte:

- **Sichtbarkeit Manager.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten, für die Ihnen unterstellte Mitarbeiter direkt verantwortlich sind, z.B. auch als persönlich markierte Datensätze, anzeigen.
- **Sichtbarkeit Team.** Hiermit können Sie Ihre eigenen Daten sowie alle Daten anzeigen, die über Firmen- und Verkaufsprojektteams und über Gruppenzuordnungen für Sie freigegeben wurden.
- **Vollständige Sichtbarkeit.** Kombiniert die Sichtbarkeit für Manager und Team so, dass Daten angezeigt werden, für die Sie und die Ihnen unterstellten Mitarbeiter verantwortlich sind, sowie Daten, die für Sie und Ihre unterstellten Mitarbeiter freigegeben wurden.

Bücher und Buchauswahlfeld

Wenn "Volle Sichtbarkeit" eingestellt ist, können Sie mit der Bücherfunktion steuern, welche Daten im Bericht angezeigt werden. Mit dem Buchauswahlfeld auf der Seite "Berichte" können Sie die Daten in einem Buch oder gegebenenfalls in den dazugehörigen Unterbüchern einschränken. Diese Einstellung ist nur verfügbar, wenn Sie mit mindestens einem Buch verknüpft sind und den Analyse-Themenbereich (nicht für Berichte) verwenden. Wenn Sie die Berechtigung "Zugriff auf alle Daten in Analytics" haben, werden alle Daten unabhängig von der Buchauswahl angezeigt. Die Sichtbarkeit "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" überschreibt die Sichtbarkeit "Buch" in Analytics.

Der Unternehmensadministrator kann für jeden Benutzer ein Standardbuch für das Buchauswahlfeld auf der Seite "Berichte" festlegen. Diese Einstellung wird im Feld für das Standardbuch für Analytics des Benutzerprofils festgelegt.

Hinweis: Wenn das Standardbuch ihres Profils auf ein Buch eingerichtet ist, dass keine Daten enthalten darf, oder auf ein Buch, auf das Sie keinen Zugriff haben, erhalten Sie eine Fehlermeldung, dass der Zugriff verweigert wurde.

Die einem Buch zugeordneten Daten, die zur Implementierung der Gebietsverwaltung und zur Ausrichtungsaktivierung in Oracle CRM On Demand dienen, werden durch die Buchsichtbarkeit in Oracle CRM On Demand Answers ebenfalls unterstützt. Wenn Sie ein Buch in der Buchauswahl wählen, zeigt Oracle CRM On Demand Answers nur die aktiven Firmen- und Personendatensätze an, die dem Buch zugeordnet sind. Die Datensätze, deren Zuordnungen zu einem Buch gelöscht wurden oder die aktiviert werden, werden in Berichten nicht angezeigt.

Verantwortlichkeit für Bücher

Benutzer und benutzerdefinierte Bücher können als Verantwortliche für Firmen- und Personendatensätze fungieren. Die Verantwortlichen für Bücher können Gebiete simulieren. Wenn ein Buch der alleinige Verantwortliche für einen Datensatz ist, ist dieser Datensatz nur über die Buchsichtbarkeit sichtbar. Ebenso ist ein Datensatz, für den ein Benutzer der alleinige Verantwortliche ist und der keinem Buch zugeordnet ist, nicht über die Buchsichtbarkeit sichtbar. Die Beispiele in der folgenden Tabelle verdeutlichen den Modus der Datensatzverantwortlichkeit genauer.

Firmendatensatz	Datensatzverantwortlichkeit	Buchzuordnung	Beschreibung
Action Rentals	Benutzer (Lucy Harris)	Keine	Der Verantwortliche für Action Rentals ist Lucy Harris; die Firma ist keinem Buch zugeordnet.
Bobcat Corp.	Buch (West)	West	Der Verantwortliche für Bobcat Corp. ist das Buch "West". Demnach ist "West" das primäre Buch.
Coastal Company	Benutzer (Lucy Harris)	West	Der Verantwortliche für Coastal Company ist Lucy Harris; die Firma ist im untergeordneten Applet dem Buch "West" zugeordnet.

Ergebnisse

Die folgenden Datensätze werden in den Sichtbarkeits-Modi "Sichtbarkeit Manager", "Sichtbarkeit Team" und "Vollständige Sichtbarkeit" für Lucy Harris angezeigt, da sie der Verantwortliche für die Datensätze ist oder diese gemeinsam mit anderen verwendet:

- Action Rentals
- Coastal Company

Der Datensatz "Bobcat Corp." wird in diesen Modi nicht angezeigt, da das Buch "West" der alleinige Verantwortliche dafür ist. Wenn das Buch "West" in der Buchauswahl gewählt wird, werden die folgenden Datensätze angezeigt, da das Buch "West" entweder der Verantwortliche dafür ist, oder da sie dem Buch zugeordnet sind.

- Bobcat Corp.

■ Coastal Company

Der Datensatz "Action Rentals" wird in der Buchsichtbarkeit nicht angezeigt, da der Benutzer Lucy Harris der alleinige Verantwortliche für den Datensatz ist. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter [Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit](#) (auf Seite 39) und Informationen zu Modi der Datensatzverantwortlichkeit.

Benutzerdelegierung

Mit der Benutzerdelegierung können Sie besser steuern, welche Daten in Berichten angezeigt werden sollen. Mit dem Buchauswahlfeld können Sie Daten sämtlicher Benutzer anzeigen, von denen Sie zur Benutzerdelegierungsliste hinzugefügt wurden. Wählen Sie den jeweiligen Benutzernamen im Buchauswahlfeld, um die Berichtsdaten des Benutzers anzuzeigen. Es werden dann nicht mehr Ihre eigenen Daten im Bericht angezeigt, sondern nur die Daten des gewählten Benutzers. Ihre Sichtbarkeitseinstellung in Analytics ist jedoch weiterhin gültig. Beispiel: Der Benutzer Ryan hat Sie zu seiner Benutzerdelegierungsliste hinzugefügt, und seine Sichtbarkeitseinstellung in Analytics ist "Sichtbarkeit Manager". Wenn Sie nicht auch "Sichtbarkeit Manager" eingestellt haben, werden Ihnen möglicherweise nicht die gleichen Daten angezeigt.

Einstellung für rollenbasierten Lesezugriff auf alle Datensätze

Diese Steuerungsmöglichkeit steht sowohl im Unternehmens- als auch im Benutzerprofil zur Verfügung. Sie können damit steuern, ob die Rolleneinstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Datensatztypen in Oracle CRM On Demand Answers beachtet werden soll. Ist diese Option im Unternehmensprofil auf "Ja" oder im Benutzerprofil auf "Ja" oder "Null" gesetzt, kann der Benutzer alle Datensätze für einen Datensatztyp im Bericht anzeigen, wenn die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" aktiviert ist. Wenn diese Bedingungen nicht erfüllt sind, erzwingt Oracle CRM On Demand Answers die Standard-Sichtbarkeitseinstellungen, die in den Themenbereichen für Berichte und Analysen definiert wurden.

Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Benutzer aktiviert ist, ignoriert Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeitseinstellung für Datensatztypen, für die in der Rollendefinition der Lesezugriff auf alle Datensätze definiert wurde. Für alle anderen Datensatztypen erzwingt Oracle CRM On Demand Answers die Sichtbarkeit basierend auf den Standard-Sichtbarkeitseinstellungen der historischen Themenbereiche und der Themenbereiche für Berichte. Beispiel: Wenn die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" in Ihrem Profil aktiviert ist, Sie über "Sichtbarkeit Manager" für die Themenbereiche für Berichte verfügen und "Lesezugriff auf alle Datensätze" für Verkaufsprojekte, aber nicht für Personendatensätze festgelegt wurde, werden beim Ausführen eines Berichts alle Verkaufsprojekte angezeigt. Die Anzeige beschränkt sich jedoch auf Personen, für die Sie oder Ihre Mitarbeiter verantwortlich sind.

Unternehmen und Unternehmensadministratoren müssen die folgenden Aspekte beachten, wenn sie die Einstellung "Rollenbasierter Lesezugriff auf alle Datensätze" in Analytics verwenden:

- Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit überschreibt die Buchsichtbarkeit. Wenn Sie ein Buch im Buchauswahlfeld wählen, die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit aktiviert ist und "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Datensatztyp Ihrer Rolle definiert wurde, werden alle Datensätze zu diesem Datensatztyp angezeigt, nicht nur die im Buch enthaltenen Datensätze.
- Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit überschreibt die Benutzerhierarchie und die Sichtbarkeitsdelegierung in Analytics. Wenn Sie einen Benutzer im Buchauswahlfeld wählen, für den die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit aktiviert ist und die Einstellung "Lesezugriff auf alle Datensätze" für einen Datensatztyp Ihrer Rolle definiert wurde, werden alle Datensätze zu diesem Datensatztyp angezeigt, nicht nur die Datensätze des gewählten Benutzers.

- In Berichten mit mehreren Datensatztypen basiert die Datensatz-Sichtbarkeit auf dem Datensatztyp mit der größten Sichtbarkeitseinschränkung. Beispiel: Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit ist für einen Personendatensatz aktiviert, nicht jedoch für einen Verkaufsprojektdatensatz. Wenn beide Datensätze im Bericht vorhanden sind, zeigt Analytics nur die Verkaufsprojekte an, auf die der Benutzer und die ihm zugeordneten Personen Zugriff haben.
- In historischen Themenbereichen basiert der Zugriff auf Mitarbeiterdatensatztypen immer auf der Einstellung "Sichtbarkeit Manager". Diese Einschränkung gilt jedoch nicht für Echtzeit-Themenbereiche. Die Sichtbarkeit rollenbasierter Datensatztypen hat keinerlei Auswirkung auf dieses Einschränkung.
- Der Zugriff auf Benutzerquoten basiert immer auf der Einstellung "Sichtbarkeit Manager", sowohl für Echtzeit- als auch für historische Themenbereiche. Die rollenbasierte Datensatz-Sichtbarkeit hat keinerlei Auswirkung auf dieses Verhalten.

Sicherheit und Datensichtbarkeit in analytischen und berichtsbezogenen Themenbereichen

Die in Berichten angezeigten Daten basieren auf der für Datensatztypen definierten Sicherheit und Datensichtbarkeit sowie auf den standardmäßigen Sichtbarkeitseinstellungen, die für die analytischen und berichtsbezogenen Themenbereiche definiert wurden. Der Großteil der Datensatztypen wird in jedem Themenbereich gesichert. Es gibt jedoch Ausnahmen bei dieser Regel, um die Berichtsanforderungen zugeordneter Datensatztypen auch dann zu unterstützen, wenn kein alleiniger Benutzer für diese zugeordneten Datensatztypen vorhanden ist oder diese gemeinsam mit anderen verwendet. Beispiel: Der Firmendatensatztyp wird nur in Themenbereichen gesichert, in denen "Firma" der primäre Antriebsdatensatztyp ist. In den restlichen Themenbereichen bleibt er jedoch ungesichert.

Sie lassen einen Datensatztyp in einem Themenbereich ungesichert, damit Sie Berichte über die Zuordnungen zwischen Datensatztypen erstellen können. Beispiel: Im Themenbereich "Lead-Historie" können Sie Berichte über Leads erstellen, für die Sie verantwortlich sind oder die von Ihnen gemeinsam genutzt werden, und über die entsprechenden Firmen dieser Leads, selbst wenn diese zugehörigen Firmen nicht Ihrer Verantwortlichkeit oder Freigabe unterliegen.

In der folgenden Tabelle finden Sie ausführliche Informationen über die Sichtbarkeit von Datensatztypen in analytischen Themenbereichen.

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit
Firma	Firmenadresse	CCG eee sss iii ccc hhh eee rrr ttt
	Historie Firmenmitbewerber	CCC eee sss iii ccc hhh eee rrr ttt
	Historie Firma und Partner	CCC eee sss iii ccc hhh eee rrr

[illegible]

[illegible]

Datensatztyp	Themenbereich	SS19	SS20	SS21	SS22	SS23	SS24	SS25	SS26	SS27	SS28	SS29	SS30	SS31	SS32	SS33	SS34	SS35	SS36	SS37	SS38	SS39	SS40	SS41	SS42	SS43	SS44	SS45	SS46	SS47	SS48	SS49	SS50	SS51	SS52	SS53	SS54	SS55	SS56	SS57	SS58	SS59	SS60	SS61	SS62	SS63	SS64	SS65	SS66	SS67	SS68	SS69	SS70	SS71	SS72	SS73	SS74	SS75	SS76	SS77	SS78	SS79	SS80	SS81	SS82	SS83	SS84	SS85	SS86	SS87	SS88	SS89	SS90	SS91	SS92	SS93	SS94	SS95	SS96	SS97	SS98	SS99	SS100	SS101	SS102	SS103	SS104	SS105	SS106	SS107	SS108	SS109	SS110	SS111	SS112	SS113	SS114	SS115	SS116	SS117	SS118	SS119	SS120	SS121	SS122	SS123	SS124	SS125	SS126	SS127	SS128	SS129	SS130	SS131	SS132	SS133	SS134	SS135	SS136	SS137	SS138	SS139	SS140	SS141	SS142	SS143	SS144	SS145	SS146	SS147	SS148	SS149	SS150	SS151	SS152	SS153	SS154	SS155	SS156	SS157	SS158	SS159	SS160	SS161	SS162	SS163	SS164	SS165	SS166	SS167	SS168	SS169	SS170	SS171	SS172	SS173	SS174	SS175	SS176	SS177	SS178	SS179	SS180	SS181	SS182	SS183	SS184	SS185	SS186	SS187	SS188	SS189	SS190	SS191	SS192	SS193	SS194	SS195	SS196	SS197	SS198	SS199	SS200	SS201	SS202	SS203	SS204	SS205	SS206	SS207	SS208	SS209	SS210	SS211	SS212	SS213	SS214	SS215	SS216	SS217	SS218	SS219	SS220	SS221	SS222	SS223	SS224	SS225	SS226	SS227	SS228	SS229	SS230	SS231	SS232	SS233	SS234	SS235	SS236	SS237	SS238	SS239	SS240	SS241	SS242	SS243	SS244	SS245	SS246	SS247	SS248	SS249	SS250	SS251	SS252	SS253	SS254	SS255	SS256	SS257	SS258	SS259	SS260	SS261	SS262	SS263	SS264	SS265	SS266	SS267	SS268	SS269	SS270	SS271	SS272	SS273	SS274	SS275	SS276	SS277	SS278	SS279	SS280	SS281	SS282	SS283	SS284	SS285	SS286	SS287	SS288	SS289	SS290	SS291	SS292	SS293	SS294	SS295	SS296	SS297	SS298	SS299	SS300	SS301	SS302	SS303	SS304	SS305	SS306	SS307	SS308	SS309	SS310	SS311	SS312	SS313	SS314	SS315	SS316	SS317	SS318	SS319	SS320	SS321	SS322	SS323	SS324	SS325	SS326	SS327	SS328	SS329	SS330	SS331	SS332	SS333	SS334	SS335	SS336	SS337	SS338	SS339	SS340	SS341	SS342	SS343	SS344	SS345	SS346	SS347	SS348	SS349	SS350	SS351	SS352	SS353	SS354	SS355	SS356	SS357	SS358	SS359	SS360	SS361	SS362	SS363	SS364	SS365	SS366	SS367	SS368	SS369	SS370	SS371	SS372	SS373	SS374	SS375	SS376	SS377	SS378	SS379	SS380	SS381	SS382	SS383	SS384	SS385	SS386	SS387	SS388	SS389	SS390	SS391	SS392	SS393	SS394	SS395	SS396	SS397	SS398	SS399	SS400	SS401	SS402	SS403	SS404	SS405	SS406	SS407	SS408	SS409	SS410	SS411	SS412	SS413	SS414	SS415	SS416	SS417	SS418	SS419	SS420	SS421	SS422	SS423	SS424	SS425	SS426	SS427	SS428	SS429	SS430	SS431	SS432	SS433	SS434	SS435	SS436	SS437	SS438	SS439	SS440	SS441	SS442	SS443	SS444	SS445	SS446	SS447	SS448	SS449	SS450	SS451	SS452	SS453	SS454	SS455	SS456	SS457	SS458	SS459	SS460	SS461	SS462	SS463	SS464	SS465	SS466	SS467	SS468	SS469	SS470	SS471	SS472	SS473	SS474	SS475	SS476	SS477	SS478	SS479	SS480	SS481	SS482	SS483	SS484	SS485	SS486	SS487	SS488	SS489	SS490	SS491	SS492	SS493	SS494	SS495	SS496	SS497	SS498	SS499	SS500	SS501	SS502	SS503	SS504	SS505	SS506	SS507	SS508	SS509	SS510	SS511	SS512	SS513	SS514	SS515	SS516	SS517	SS518	SS519	SS520	SS521	SS522	SS523	SS524	SS525	SS526	SS527	SS528	SS529	SS530	SS531	SS532	SS533	SS534	SS535	SS536	SS537	SS538	SS539	SS540	SS541	SS542	SS543	SS544	SS545	SS546	SS547	SS548	SS549	SS550	SS551	SS552	SS553	SS554	SS555	SS556	SS557	SS558	SS559	SS560	SS561	SS562	SS563	SS564	SS565	SS566	SS567	SS568	SS569	SS570	SS571	SS572	SS573	SS574	SS575	SS576	SS577	SS578	SS579	SS580	SS581	SS582	SS583	SS584	SS585	SS586	SS587	SS588	SS589	SS590	SS591	SS592	SS593	SS594	SS595	SS596	SS597	SS598	SS599	SS600	SS601	SS602	SS603	SS604	SS605	SS606	SS607	SS608	SS609	SS610	SS611	SS612	SS613	SS614	SS615	SS616	SS617	SS618	SS619	SS620	SS621	SS622	SS623	SS624	SS625	SS626	SS627	SS628	SS629	SS630	SS631	SS632	SS633	SS634	SS635	SS636	SS637	SS638	SS639	SS640	SS641	SS642	SS643	SS644	SS645	SS646	SS647	SS648	SS649	SS650	SS651	SS652	SS653	SS654	SS655	SS656	SS657	SS658	SS659	SS660	SS661	SS662	SS663	SS664	SS665	SS666	SS667	SS668	SS669	SS670	SS671	SS672	SS673	SS674	SS675	SS676	SS677	SS678	SS679	SS680	SS681	SS682	SS683	SS684	SS685	SS686	SS687	SS688	SS689	SS690	SS691	SS692	SS693	SS694	SS695	SS696	SS697	SS698	SS699	SS700	SS701	SS702	SS703	SS704	SS705	SS706	SS707	SS708	SS709	SS710	SS711	SS712	SS713	SS714	SS715	SS716	SS717	SS718	SS719	SS720	SS721	SS722	SS723	SS724	SS725	SS726	SS727	SS728	SS729	SS730	SS731	SS732	SS733	SS734	SS735	SS736	SS737	SS738	SS739	SS740	SS741	SS742	SS743	SS744	SS745	SS746	SS747	SS748	SS749	SS750	SS751	SS752	SS753	SS754	SS755	SS756	SS757	SS758	SS759	SS760	SS761	SS762	SS763	SS764	SS765	SS766	SS767	SS768	SS769	SS770	SS771	SS772	SS773	SS774	SS775	SS776	SS777	SS778	SS779	SS780	SS781	SS782	SS783	SS784	SS785	SS786	SS787	SS788	SS789	SS790	SS791	SS792	SS793	SS794	SS795	SS796	SS797	SS798	SS799	SS800	SS801	SS802	SS803	SS804	SS805	SS806	SS807	SS808	SS809	SS810	SS811	SS812	SS813	SS814	SS815	SS816	SS817	SS818	SS819	SS820	SS821	SS822	SS823	SS824	SS825	SS826	SS827	SS828	SS829	SS830	SS831	SS832	SS833	SS834	SS835	SS836	SS837	SS838	SS839	SS840	SS841	SS842	SS843	SS844	SS845	SS846	SS847	SS848	SS849	SS850	SS851	SS852	SS853	SS854	SS855	SS856	SS857	SS858	SS859	SS860	SS861	SS862	SS863	SS864	SS865	SS866	SS867	SS868	SS869	SS870	SS871	SS872	SS873	SS874	SS875	SS876	SS877	SS878	SS879	SS880	SS881	SS882	SS883	SS884	SS885	SS886	SS887	SS888	SS889	SS890	SS891	SS892	SS893	SS894	SS895	SS896	SS897	SS898	SS899	SS900	SS901	SS902	SS903	SS904	SS905	SS906	SS907	SS908	SS909	SS910	SS911	SS912	SS913	SS914	SS915	SS916	SS917	SS918	SS919	SS920	SS921	SS922	SS923	SS924	SS925	SS926	SS927	SS928	SS929	SS930	SS931	SS932	SS933	SS934	SS935	SS936	SS937	SS938	SS939	SS940	SS941	SS942	SS943	SS944	SS945	SS946	SS947	SS948	SS949	SS950	SS951	SS952	SS953	SS954	SS955	SS956	SS957	SS958	SS959	SS960	SS961	SS962	SS963	SS964	SS965	SS966	SS967	SS968	SS969	SS970	SS971	SS972	SS973	SS974	SS975	SS976	SS977	SS978	SS979	SS980	SS981	SS982	SS983	SS984	SS985	SS986	SS987	SS988	SS989	SS990	SS991	SS992	SS993	SS994	SS995	SS996	SS997	SS998	SS999	SS1000	SS1001	SS1002	SS1003	SS1004	SS1005	SS1006	SS1007	SS1008	SS1009	SS1010	SS1011	SS1012	SS1013	SS1014	SS1015	SS1016	SS1017	SS1018	SS1019	SS1020	SS1021	SS1022	SS1023	SS1024	SS1025	SS1026	SS1027	SS1028	SS1029	SS1030	SS1031	SS1032	SS1033	SS1034	SS1035	SS1036	SS1037	SS1038	SS1039	SS1040	SS1041	SS1042	SS1043	SS1044	SS1045	SS1046	SS1047	SS1048	SS1049	SS1050	SS1051	SS1052	SS1053	SS1054	SS1055	SS1056	SS1057	SS1058	SS1059	SS1060	SS1061	SS1062	SS1063	SS1064	SS1065	SS1066	SS1067	SS1068	SS1069	SS1070	SS1071	SS1072	SS1073	SS1074	SS1075	SS1076	SS1077	SS1078	SS1079	SS1080	SS1081	SS1082	SS1083	SS1084	SS1085	SS1086	SS1087	SS1088	SS1089	SS1090	SS1091	SS1092	SS1093	SS1094	SS1095	SS1096	SS1097	SS1098	SS1099	SS1100	SS1101	SS1102	SS1103	SS1104	SS1105	SS1106	SS1107	SS1108	SS1109	SS1110	SS1111	SS1112	SS1113	SS1114	SS1115	SS1116	SS1117	SS1118	SS1119	SS1120	SS1121	SS1122	SS1123	SS1124	SS1125	SS1126	SS1127	SS1128	SS1129	SS1130	SS1131	SS1132	SS1133	SS1134	SS1135	SS1136	SS1137	SS1138	SS1139	SS1140	SS1141	SS1142	SS1143	SS1144	SS1145	SS1146	SS1147	SS1148	SS1149	SS1150	SS1151	SS1152	SS1153	SS1154	SS1155	SS1156	SS1157	SS1158	SS1159	SS1160	SS1161	SS1162	SS1163	SS1164	SS1165	SS1166	SS1167	SS1168	SS1169	SS1170	SS1171	SS1172	SS1173	SS1174	SS1175	SS1176	SS1177	SS1178	SS1179	SS1180	SS1181	SS1182	SS1183	SS1184	SS1185	SS1186	SS1187	SS1188	SS1189	SS1190	SS1191	SS1192	SS1193	SS1194	SS1195	SS1196	SS1197	SS1198	SS1199	SS1200	SS1201	SS1202	SS1203	SS1204	SS1205	SS1206	SS1207	SS1208	SS1209	SS1210	SS1211	SS1212	SS1213	SS1214	SS1215	SS1216	SS1217	SS1218	SS1219	SS1220	SS1221	SS1222	SS1223	SS1224	SS1225	SS1226	SS1227	SS1228	SS1229	SS1230	SS1231	SS1232	SS1233	SS1234	SS1235	SS1236	SS1237	SS1238	SS1239	SS1240	SS1241	SS1242	SS1243	SS1244	SS1245	SS1246	SS1247	SS1248	SS1249	SS1250	SS1251	SS1252	SS1253	SS1254	SS1255	SS1256	SS1257	SS1258	SS1259	SS1260	SS1261	SS1262	SS1263	SS1264	SS1265	SS1266	SS1267	SS1268	SS1269	SS1270	SS1271	SS1272	SS1273	SS1274	SS1275	SS1276	SS1277	SS1278	SS1279	SS1280	SS1281	SS1282	SS1283	SS1284	SS1285	SS1286	SS1287	SS1288	SS1289	SS1290	SS1291	SS1292	SS1293	SS1294	SS1295	SS1296	SS1297	SS1298	SS1299	SS1300	SS1301	SS1302	SS1303	SS1304	SS1305	SS1306	SS1307	SS1308	SS1309	SS1310	SS1311	SS1312	SS1313	SS1314	SS1315	SS1316	SS1317	SS1318	SS1319	SS1320	SS1321	SS1322	SS1323	SS1324	SS1325	SS1326	SS1327	SS1328	SS1329	SS1330	SS1331	SS1332	SS1333	SS1334	SS1335	SS1336	SS1337	SS1338	SS1339	SS1340	SS1341	SS1342	SS1343	SS1344	SS1345	SS1346	SS1347	SS1348	SS1349	SS1350	SS1351	SS1352	SS1353	SS1354	SS1355	SS1356	SS1357	SS1358	SS1359	SS1360	SS13
--------------	---------------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	------

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit
		Vollständig
		Teilweise
		Keine Sichtbarkeit
		Keine Sichtbarkeit
Firmenmitarbeiter	Alle	Keine Sichtbarkeit
Firmenpartner	Alle	Keine Sichtbarkeit

Datensatztyp	Themenbereich	SSV iii ccc hhh ttt ttt aaa rrr kkk eee iii ttt TTT Maa rra arg eerr	Vollst ändige Sicher heits barke it
		hhh ttt eee iii rrr ccc ees ssc cch hhh rrr äää rrr kkk ttt	
Zu einer Firma gehörige Firma	Alle	NNN iii ccc hhh ttt eee iii rrr ccc ees	

Datensatztyp	Themenbereich	Stichwörter	Verknüpfung
		Stichwörter	Verknüpfung
Firmenumsatz	Alle	Stichwörter	Verknüpfung

Datensatztyp	Themenbereich	SSV iic Hh ttt Hh aa rr kk ee iii tt M a r a r g e n
Aktivität	Alle	CCG eee sss iii ccc Hh eee rrr ttt
Anlagen	Alle	CCG eee sss iii ccc Hh eee rrr ttt a a a rrh Hh a a a rrd cc d e ccs

[illegible]

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c o l l e c t i o n e n h a n d l i n g e n S i c h e r h e i t
		h h e e r r t t
Kampagne	Alle	M N i i c c h h t t e e i i n r r g g e e s s c c h h r r ä ä n r r k k t t
Person	Personenteamhistorie	C C G e e e s s s

Datensatztyp	Themenbereich	S i c h t b a n k e i t M a t r i x g r a f	V o l l s t ä n d i g e S i c h t b a n k e i t
		i c h e r t a n h a n d e T e m a i n c h t b a n k e i t	

822 Oracle CRM On Demand Online-Hilfe Version 20

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i cc Hh ttt ttt ttt aa rr kk ee ii tt M aa rr ar b g e r	Vo ll st än d ig e Si ch er h e it
Datensatz		ss ii cc Hh ee rr tt	ss ii cc Hh ee rr tt
Händler	Händlerhistorie	CC ee ss ii cc Hh ee rr tt	CC ee ss ii cc Hh ee rr tt
	Andere Themenbereiche	MM ii cc Hh tt ee ii rr cc	MM ii cc Hh tt ee ii rr cc

[illegible]

Datensatztyp	Themenbereich	SS	VS	Üb	Prüfungsleistung
		ttt	ttt	ttt	ttt
MedEd	Alle	ccc	ccc	ccc	ccc
Verkaufsprojekt	Alle	ccc	ccc	ccc	ccc
VP-Mitbewerber	Alle	nnn	nnn	nnn	nnn

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c o l l s t t t t h ä n d r d k i e g e S i c h a r b a r k e i t
		i n r g g e e s s c c h h r r ä ä n r k k t t
Verkaufsproj ektpartner	Alle	M N i i i c c c h h h t t t e e e i i i n r r g g e e s s c c h h r r r ä

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i c H t t t b a r k e i t t M a r a n g e r
		ä n r r k k t t
Partner	Alle	C C G e e e s s s i i i c c c H h h h e e e r r r t t t
Portfolio	Alle	C C G e e e s s s i i i c c c H h h h e e e r r r t t t
Produktumsatz	Alle	C C G e e e s s s i i i

Datensatztyp	Themenbereich	SS19	SS20	SS21	SS22	SS23	SS24	SS25	SS26	SS27	SS28	SS29	SS30	SS31	SS32	SS33	SS34	SS35	SS36	SS37	SS38	SS39	SS40	SS41	SS42	SS43	SS44	SS45	SS46	SS47	SS48	SS49	SS50	SS51	SS52	SS53	SS54	SS55	SS56	SS57	SS58	SS59	SS60	SS61	SS62	SS63	SS64	SS65	SS66	SS67	SS68	SS69	SS70	SS71	SS72	SS73	SS74	SS75	SS76	SS77	SS78	SS79	SS80	SS81	SS82	SS83	SS84	SS85	SS86	SS87	SS88	SS89	SS90	SS91	SS92	SS93	SS94	SS95	SS96	SS97	SS98	SS99	SS100	SS101	SS102	SS103	SS104	SS105	SS106	SS107	SS108	SS109	SS110	SS111	SS112	SS113	SS114	SS115	SS116	SS117	SS118	SS119	SS120	SS121	SS122	SS123	SS124	SS125	SS126	SS127	SS128	SS129	SS130	SS131	SS132	SS133	SS134	SS135	SS136	SS137	SS138	SS139	SS140	SS141	SS142	SS143	SS144	SS145	SS146	SS147	SS148	SS149	SS150	SS151	SS152	SS153	SS154	SS155	SS156	SS157	SS158	SS159	SS160	SS161	SS162	SS163	SS164	SS165	SS166	SS167	SS168	SS169	SS170	SS171	SS172	SS173	SS174	SS175	SS176	SS177	SS178	SS179	SS180	SS181	SS182	SS183	SS184	SS185	SS186	SS187	SS188	SS189	SS190	SS191	SS192	SS193	SS194	SS195	SS196	SS197	SS198	SS199	SS200	SS201	SS202	SS203	SS204	SS205	SS206	SS207	SS208	SS209	SS210	SS211	SS212	SS213	SS214	SS215	SS216	SS217	SS218	SS219	SS220	SS221	SS222	SS223	SS224	SS225	SS226	SS227	SS228	SS229	SS230	SS231	SS232	SS233	SS234	SS235	SS236	SS237	SS238	SS239	SS240	SS241	SS242	SS243	SS244	SS245	SS246	SS247	SS248	SS249	SS250	SS251	SS252	SS253	SS254	SS255	SS256	SS257	SS258	SS259	SS260	SS261	SS262	SS263	SS264	SS265	SS266	SS267	SS268	SS269	SS270	SS271	SS272	SS273	SS274	SS275	SS276	SS277	SS278	SS279	SS280	SS281	SS282	SS283	SS284	SS285	SS286	SS287	SS288	SS289	SS290	SS291	SS292	SS293	SS294	SS295	SS296	SS297	SS298	SS299	SS300	SS301	SS302	SS303	SS304	SS305	SS306	SS307	SS308	SS309	SS310	SS311	SS312	SS313	SS314	SS315	SS316	SS317	SS318	SS319	SS320	SS321	SS322	SS323	SS324	SS325	SS326	SS327	SS328	SS329	SS330	SS331	SS332	SS333	SS334	SS335	SS336	SS337	SS338	SS339	SS340	SS341	SS342	SS343	SS344	SS345	SS346	SS347	SS348	SS349	SS350	SS351	SS352	SS353	SS354	SS355	SS356	SS357	SS358	SS359	SS360	SS361	SS362	SS363	SS364	SS365	SS366	SS367	SS368	SS369	SS370	SS371	SS372	SS373	SS374	SS375	SS376	SS377	SS378	SS379	SS380	SS381	SS382	SS383	SS384	SS385	SS386	SS387	SS388	SS389	SS390	SS391	SS392	SS393	SS394	SS395	SS396	SS397	SS398	SS399	SS400	SS401	SS402	SS403	SS404	SS405	SS406	SS407	SS408	SS409	SS410	SS411	SS412	SS413	SS414	SS415	SS416	SS417	SS418	SS419	SS420	SS421	SS422	SS423	SS424	SS425	SS426	SS427	SS428	SS429	SS430	SS431	SS432	SS433	SS434	SS435	SS436	SS437	SS438	SS439	SS440	SS441	SS442	SS443	SS444	SS445	SS446	SS447	SS448	SS449	SS450	SS451	SS452	SS453	SS454	SS455	SS456	SS457	SS458	SS459	SS460	SS461	SS462	SS463	SS464	SS465	SS466	SS467	SS468	SS469	SS470	SS471	SS472	SS473	SS474	SS475	SS476	SS477	SS478	SS479	SS480																																																																																																																																									
		cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc	cc</

Datensatztyp	Themenbereich	Spezifische Sichtbarkeit
		persönliche Verkaufsaktivitäten

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c H t t t b a r k e i t t M a r a g e r
		g f e r s i c c i h e t b F a r r c k c e u i t k u t n u d r a s n ä h t a z n e d d v e s r D a a

[illegible]

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c H t t t b a r k k e i t t M a r a g e r
		t s f ü r d i e T e a m s i c h t b a r k e i t , d a s f

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c H t t t h ä a n r d k k e i t t t M a e r a r g e r	Ü r d i e P r o d u k t u m s ä t z e v e r a n t w o r

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i o c o l l e c t i o n e n h a n d l i n g e n S i c h e r h e i t
		tl i c h i s t
Quote	Alle	CCG e e e s s s i i i c c c h h h e e e r r r t t t a a n r r h h a a n r r d c c d e c c r e e M r r a

Datensatztyp	Themenbereich	SSV i i o c o l l e k t i o n e n f ü r d i e S i c h e r h e i t v o n M a g n e t i s c h e n u n d i h r e A n w e n d u n g e n
		n M a g n e t i s c h e n u n d i h r e A n w e n d u n g e n
Person für Geschäftsbeziehung	Alle	M M N i i i c c c h h h t t t e e i

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team
Firma	Firmen	Gesichert	Gesichert
	Firmen und Mitbewerber	Gesichert	Gesichert
	Firmen und Partner	Gesichert	Gesichert
	Firmen & zugehörige Firmen	Gesichert	Gesichert
	Benutzerobjekte 1, 2, 3 und Firmen	Gesichert	Gesichert
	Andere Themenbereiche	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenmitbewerber	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Firmenpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Zu einer Firma gehörige Firma	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Aktivität	Gemeinsame Aktivitäten	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit	Gesichert anhand der Teamsichtbarkeit
	Andere Themenbereiche	Gesichert	Gesichert
Anlagen	Alle	Gesichert anhand von Firma	Gesichert anhand von Firma
Kampagne	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Person	Alle	Gesichert	Gesichert
Benutzerdefinierte Objekte 1-15	Alle	Gesichert	Gesichert
Händler	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Mitarbeiter	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Haushalt	Alle	Gesichert	Gesichert
Lead	Alle	Gesichert	Gesichert

Datensatztyp	Themenbereich	Sichtbarkeit Manager	Sichtbarkeit Team
Verkaufsprojekt	Alle	Gesichert	Gesichert
VP-Mitbewerber	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Verkaufsprojektpartner	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Produktumsatz	Alle	Gesichert	Gesichert anhand des Datensatztyps des Verkaufsprojekts, das für die Produktumsätze verantwortlich ist
Quote	Alle	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit	Gesichert anhand der Managersichtbarkeit
Person für Geschäftsbeziehung	Alle	Nicht eingeschränkt	Nicht eingeschränkt
Serviceanfrage	Alle	Gesichert	Gesichert
Fahrzeug	Alle	Gesichert	Gesichert

Hinweise:

1. Die rollenbasierte Sichtbarkeit für Datensatztypen ist für alle Datensatztypen aktiviert.
2. Die Buchsichtbarkeit in Oracle CRM On Demand Answers ist für die folgenden Datensatztypen aktiviert: Firma, Aktivität, Anlagen (basierend auf Firma), Person, Haushalt, Lead, MedEd, Verkaufsprojekt, Produktumsatz, Serviceanfrage und Benutzerdefinierte Objekte 1 bis 15. Mit der Sichtbarkeit "Buch" in berichtsbezogenen Themenbereichen werden Datensätze im aktuellen Buch angezeigt. In analytischen Themenbereichen werden jedoch auch in Unterbüchern enthaltene Datensätze angezeigt.

Informationen zu vordefinierten Berichten

Oracle CRM On Demand bietet eine Anzahl von vordefinierten Berichten. Diese können nicht bearbeitet oder gelöscht werden. Sie können diese Berichte jedoch öffnen, bearbeiten und unter einem anderen Namen speichern. Sie können sie als Grundlage für einen neuen benutzerdefinierten Bericht verwenden. Sie finden die vordefinierten Berichte auf der Berichte-Homepage. Sie sind in folgende Abschnitte unterteilt:

- Kurzer Überblick

- Pipeline-Analyse
- Vertriebseffizienz
- Kunden
- Service
- Marketingeffizienz
- Nutzungsverfolgung

Hinweis: Die vordefinierten Berichte werden nur angezeigt, wenn Ihre Benutzerrolle die folgende Berechtigung enthält: "Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen".

Kurzer Überblick

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Verkaufsprojekte nach Firma	Zeigt eine Liste aller Verkaufsprojekte nach Firma an.
Verkaufsprojekte nach Vertriebsphase	Zeigt eine Liste aller Verkaufsprojekte nach Vertriebsphase an.
Aktivitäten nach Verkaufsprojekt	Erstellt und bewertet eine Liste aller Ihrer Aktivitäten nach Verkaufsprojekt.
Firmen nach Vertriebsmitarbeiter	Zeigt eine Liste aller Ihrer Firmen nach Vertriebsmitarbeitern an.
Personenverteilerliste	Zeigt eine E-Mail-Liste aller Personen nach Firmen an und druckt diese aus.
Mitarbeiterliste	Zeigt eine vollständige Liste der Oracle CRM On Demand-Benutzer Ihres Unternehmens an.

Pipeline-Analyse

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Pipeline-Analyse	Führt eine Analyse Ihrer Pipeline zur Bestimmung von Verkaufsprojekten und Herausforderungen durch.
Umsatzanalyse Verkaufsprojekt	Führt eine Analyse Ihres Verkaufsprojektumsatzes durch.
Pipeline-Analyse Qualität	Bewertet die Qualität Ihrer Geschäfte und bestimmt Schlüsselgeschäfte, die anvisiert und

Berichtsname	Beschreibung
	schnell abgeschlossen werden können.
Pipeline-Analyse Team	Führt eine Analyse der Geschäfte nach Teams durch.
Top 10-Verkaufsprojekte	Zeigt die Top 10-Verkaufsprojekte an und analysiert sie.
Historische Pipeline-Analyse	Führt historische Analysen zur Bewertung der aktuellen Leistung im Vergleich zu Erwartungen in der Vergangenheit durch.
Quartalsanalyse ursprünglich erwartete Umsätze	Vergleicht die ursprünglich erwarteten Umsätze quartalsweise mit den aktuellen Umsätzen.
Quartalsanalyse historische Verkaufsprojektumsätze	Vergleicht die historischen Umsätze aus Verkaufsprojekten quartalsweise mit den aktuellen Umsätzen.
Quartalsanalyse abgeschlossener Umsatz	Vergleicht die abgeschlossenen Umsätze des vergangenen Quartals mit den aktuellen Umsätzen.
Verkaufsprojekt vs. Erwarteten Umsatz vs. Abgeschlossenen Umsatz	Gibt einen sofortigen Überblick über Ihre Umsatzleistung pro Quartal.
Analyse Vertriebsphasenhistorie	Führt eine Analyse der Pipeline-Aktivität und anderer Metriken der Vertriebsphasenhistorie durch.

Vertriebseffizienz

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Liste der Spitzenmitarbeiter	Zeigt Ihre Spitzenmitarbeiter über alle Regionen, Branchen usw. hinweg an, analysiert und bestimmt diese.
Quartalsanalyse Vertriebseffizienz	Führt eine Vertriebseffizienzanalyse von Quartal zu Quartal nach unterstellten Mitarbeitern durch.
Teamanalyse Vertriebseffizienz	Führt eine Analyse der Vertriebseffizienz nach Team durch.
Aktivitätsanalyse Team	Führt eine Analyse der Teamaktivitäten zur Verbesserung der Produktivität des Teams durch.

Berichtsname	Beschreibung
Erfolgsanalyse Team	Bewertet die Effizienz der Gewinnrate des Teams.
Analyse Durchschnittlicher Vertriebszyklus Team	Führt eine Analyse der durchschnittlichen Vertriebszykluseffizienz des Teams durch.

Kunden

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Analyse nach Anzahl der Firmenverkaufsprojekte	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Firmen mit Verkaufsprojekten nach demografischen Kategorien durch.
Anzahl Firmenanalysen	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Firmen nach demografischen Kategorien durch.
Personenanalyse nach Verkaufsprojekt	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Personen mit Verkaufsprojekten nach mehreren Kriterien durch.
Personenanalyse nach Firma	Führt eine Analyse der Gesamtzahl der Personen nach Firmenkriterien durch.
Top 10-Kunden	Zeigt die Top 10-Kunden an und analysiert sie.
Firmenanalyse	Führt eine Analyse Ihrer Firmen und Kunden durch.
Abgeschlossener Umsatz nach Firmenanalyse	Führt eine Analyse der abgeschlossenen Umsätze nach Firmendemografie durch.

Service

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Serviceanalyse	Bestimmt die Schlüsselprobleme beim Service und verfolgt den Ablauf von Servicetrends in Ihrem Gebiet.
Serviceberichtsliste	Überprüft eine Liste Ihrer wichtigsten Serviceanfragen. Die Daten werden täglich aktualisiert.
Aging-Analyse Aktuelle Serviceanfragen	Verwaltet und analysiert das Aging Ihrer Serviceanfragen.

Berichtsname	Beschreibung
Analyse offener Serviceanfragen	Bewertet und analysiert Ihre offenen Serviceanfragen.
Anzahl Serviceanfrageanalysen	Bewertet und analysiert die Gesamtzahl der Serviceanfragen.
Serviceanalyse Team	Führt eine Analyse der Serviceanfragen nach Teammitgliedern durch.

Marketingeffizienz

Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Status Aktive Kampagnen	Führt eine Analyse der Leistungsmetriken für aktive Kampagnen durch.
Ergebnisse Abgeschlossene Kampagnen	Stellt bestimmte Performancemetriken für abgeschlossene Kampagnen grafisch dar und vergleicht sie.
Kampagneneffizienz nach Kampagnenname	Bewertet gewählte Leistungsmetriken für abgeschlossene Kampagnen.
Kampagneneffizienz nach Kampagnentyp	Bewertet gewählte Leistungsmetriken nach Kampagnentyp für abgeschlossene Kampagnen.
Analyse Lead-Folgeaktivität	Führt eine Analyse der Lead-Aging-, Lead-Folgeaktivität und Lead-Statusentwicklungen durch.
Analyse Lead-Quelle	Führt eine Analyse der Lead-Umfangsentwicklung nach Lead-Quelle durch.
Analyse Verkaufsprojektquelle nach Abschlussdatum	Verfolgt die Lead-Quellentwicklung für Verkaufsprojekte anhand des Abschlussdatums des Verkaufsprojekts.
Analyse Verkaufsprojektquelle nach Erstellungsdatum	Verfolgt die Lead-Quellentwicklung für Verkaufsprojekte anhand des Erstellungsdatums des Verkaufsprojekts.
Geplanter Umsatz	Ermöglicht eine Schätzung des zukünftigen abgeschlossenen Umsatzes. Die Schätzung basiert auf den früheren Performance-Metriken.

Nutzungsverfolgung

Die Berichte vom Typ "Nutzungsverfolgung" stehen Benutzern mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" zur Verfügung. Informationen hierzu finden Sie in der folgenden Tabelle.

Berichtsname	Beschreibung
Nutzungsanalyse Anwendungsobjekt	Analysiert die Datensatztypnutzung in Ihrer Anwendung nach Kalenderquartal des gewählten Jahres.
Benutzerakzeptanzanalyse	Analysiert die Benutzerakzeptanz Ihrer Anwendung anhand der Benutzeranmeldungen.
Einrichtungs- und Konfigurationsübersicht	Zeigt eine Zusammenfassung der Anwendungseinrichtung und Konfigurationsdetails für Ihr Unternehmen an.
Benutzeranmeldungen nach Rolle	Zeigt und analysiert Benutzeranmeldungen nach Rolle nach Kalenderjahr und Monat.
Benutzeranmeldungen nach Top 25-Benutzern	Zeigt und analysiert die höchsten Benutzeranmeldungen nach Kalenderjahr und Monat.
Top 10-Seitenanzeigen	Zeigt und analysiert die Performance der Top 10-Seitenanzeigen Ihrer Anwendung.
Analytics-Performance	Zeigt eine Performanceanalyse der Berichts- und Analyseabfragen und -Dashboards.

Berichtsmetriken

Die folgenden Metriken sind in einigen der vorherigen Berichte enthalten:

- **Durchschn. Geschäftsumfang.** Der durchschnittliche Geschäftsumfang basierend auf dem Verkaufsprojektumsatz, umgerechnet in die Standardwährung des Benutzers.
- **Kosten pro abgeschlossenes Geschäft.** Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.
- **Kosten pro Lead.** Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.
- **ROI (Return On Investment).** Die ROI-Kennzahl wird anhand des gesamten Verkaufsprojektumsatzes aus der Kampagne (Gewinn) und den Gesamtkosten der Kampagne (Kosten) berechnet. Die Formel lautet (Gewinn minus Kosten) geteilt durch Kosten.
- **Gewinnrate Verkaufsprojekt.** Der Prozentsatz der gewonnenen Verkaufsprojekte.

Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers unterstützt verschiedene Kalenderoptionen:

- **Kalenderquartal.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei

Monaten zusammensetzen. Alle Monate sind vollständige Monate, die am gleichen Tag beginnen und enden.

- **5-4-4-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste Monat umfasst fünf Wochen, der zweite und dritte Monat jeweils vier Wochen.
- **4-4-5-Modell.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann das Geschäftsjahr an einem beliebigen Tag/Monat beginnen. Jedes Geschäftsjahr besteht aus 12 Monaten, die sich aus vier Quartalen zu je drei Monaten zusammensetzen. Der erste und zweite Monat umfasst vier Wochen, der dritte Monat fünf Wochen.
- **Benutzerdef. Geschäftskalender.** Bei diesem Geschäftskalendertyp kann jedes Geschäftsjahr zu einem anderen Datum beginnen und enden. Damit können Unternehmen auch Jahre mit einer zusätzlichen oder einer fehlenden Woche handhaben.

Die Datumsdimension wird für alle Kalendertypen außer dem benutzerdefinierten Geschäftskalender automatisch für 20 Jahre generiert (2000 bis 2020). Somit können Unternehmen, die mit dem Kalenderquartal, dem 5-4-4-Modell oder dem 4-4-5-Modell arbeiten, eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für Daten innerhalb dieses Datumsbereichs (2000 bis 2020) durchführen. Eine Analyse nach Geschäfts- oder Kalenderperioden, die in Datumsdimensionen außerhalb dieses Bereichs abgerufen oder verknüpft wurden, ist nicht möglich.

Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalender können nur eine Analyse ihrer Geschäftsmetriken für die in Oracle CRM On Demand definierten Jahre durchführen. Beispiel: Wenn Ihr Geschäftskalender die Jahre 2000 bis 2010 umfasst, können Sie nur die Geschäftsmetriken dieser elf Jahre analysieren. Wenn ein Datensatz außerhalb dieses Zeitraums erstellt, gestartet oder beendet wurde, wird er in Berichten für Oracle CRM On Demand Answers weiterhin angezeigt, bis er über die Datendimensionstabelle abgerufen oder verknüpft wird.

Beachten Sie folgende Punkte, wenn Ihr Unternehmen einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwendet:

- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender (Kalenderquartal, 4-4-5-Modell, 5-4-4-Modell) in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, wirkt sich diese Änderung nicht sofort aus. Ihr Unternehmen muss zunächst ein vollständiges ETL anfordern (ETL - Extract, Transform, Load - Extrahieren, Umwandeln, Laden), damit die Änderung abgeschlossen wird.
- Wenn Ihr Unternehmen den Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender in einen benutzerdefinierten Geschäftskalender ändert, können die historischen Pipeline-Momentaufnahmen für die Geschäftsjahre, die nicht im benutzerdefinierten Geschäftskalender definiert wurden, nicht in Oracle CRM On Demand Answers analysiert werden. Historische Momentaufnahmen können nicht mit der neuen Kalenderdefinition abgestimmt werden.
- Wenn Ihr Unternehmen die benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinition für ein bereits vorhandenes Jahr ändert, wird diese Änderung erst nach einem vollständigen ETL-Durchgang sichtbar.
- Benutzerdefinierte Geschäftskalenderdefinitionen für neue Unternehmen und Kalenderdefinitionen für neue Geschäftsjahre bereits vorhandener Unternehmen werden über Nacht verarbeitet und aktualisiert.
- Das Feld "Finanzkalendercode" in der Datumsdimension kann zum Entschlüsseln der Geschäftskalenderdefinition von Unternehmen mit einem Standard- oder herkömmlichen Geschäftskalender verwendet werden. Für Unternehmen mit benutzerdefinierten Geschäftskalendern ist dieser Code jedoch nicht immer einheitlich. Deshalb kann er auch nicht zuverlässig entschlüsselt werden.
- Unternehmen, die einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden möchten, müssen Geschäftskalenderdefinitionen eingeben. Diese müssen für alle Geschäftsjahre ab dem ersten verfügbaren

Jahr lückenlos definiert werden. Wenn Sie Kalenderdefinitionen für weiter zurückliegende Jahre angeben möchten, müssen Sie außerdem ein vollständiges ETL anfordern.

Verwalten von Berichten

Führen Sie zum Verwalten von Berichten die folgenden Aufgaben aus:

- [Einrichten von Berichtsordnern](#) (auf Seite 845)
- [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 847)
- [Überprüfen von Berichtsdaten](#) (auf Seite 849)
- [Drucken von Berichten](#) (auf Seite 850)
- [Ausführen von Berichten](#) (auf Seite 851)
- [Herunterladen von Berichten](#) (auf Seite 853)
- [Löschen von Berichten](#) (auf Seite 855)
- [Umbenennen von Berichten](#) (auf Seite 855)
- [Kopieren und Verschieben von Berichten](#) (auf Seite 856)

Wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können Sie folgende zusätzliche Verfahren anwenden:

- [Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#) (auf Seite 857)
- [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten](#) (auf Seite 1106)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Berichte](#) (auf Seite 805)

Einrichten von Berichtsordnern

Sie können Berichtsordner einrichten und die Sichtbarkeit dieser Ordner für bestimmte Benutzer beschränken. Danach können nur Benutzer mit entsprechender Zulassung bestimmte Ordner auf ihrer Berichte-Homepage anzeigen.

Das Einrichten von Berichtsordnern umfasst die folgenden allgemeinen Schritte:

- 1 Erstellen von Ordnern und Unterordnern (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Zuordnen der Ordnersichtbarkeit (über die Administrationsseiten von Oracle CRM On Demand).

Weitere Informationen über das Einrichten der Sichtbarkeit für Benutzer finden Sie unter [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 847).

3 Füllen von Ordnern mit Berichten (in Oracle CRM On Demand Answers).

Hinweis: Um dieses Verfahren durchführen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie einen Berichtsordner

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analysen verwalten".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" eine der folgenden Optionen aus:
 - Meine Ordner. Der neue Ordner wird in Ihrem persönlichen Ordnerverzeichnis gespeichert.
 - Freigegebener Ordner. Der neue Ordner wird im unternehmensweit genutzten Ordner gespeichert.
- 5 Wenn Sie den Ordner als Unterordner eines anderen Ordners erstellen möchten, öffnen Sie den übergeordneten Ordner.
- 6 Klicken Sie auf "Neuen Ordner erstellen".
- 7 Geben Sie den Namen und eine Beschreibung des Ordners ein.

HINWEIS: Die Namen für Berichtsordner dürfen maximal 255 Zeichen lang sein. Die Sichtbarkeit kann nicht für freigegebene Berichtsordner konfiguriert werden, deren Namen aus mehr als 255 Zeichen bestehen.
- 8 Klicken Sie auf "Ordner erstellen".

Wenn ein Ordner erstellt wurde, ist er auf der "Berichte-Homepage" sichtbar. Neu erstellte unternehmensweit genutzte Ordner werden für alle Benutzer mit Zugriff auf den Ordner "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" angezeigt. Die Anzeigeberechtigung für freigegebene Ordner kann eingeschränkt werden, indem sie mit Benutzerrollen verknüpft wird. Wenn keine Benutzerrollen mit dem Ordner verknüpft sind, bleibt die Anzeige öffentlich.

Wird unter "Meine Ordner" ein neuer Ordner erstellt, wird dieser im Ordner "Meine Analysen" angezeigt, der auf der Registerkarte "Berichte" in Oracle CRM On Demand zur Verfügung steht. Dieser Ordner enthält nur persönliche Berichte und ist für andere Benutzer nicht sichtbar.

Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner](#) (auf Seite 847).

So benennen Sie einen Ordner um

- 1 Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Umbenennen".

- 2 Geben Sie den neuen Namen ein.
- 3 (Empfohlen) Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Verweise auf den alten Namen dieses Elements beibehalten".
- 4 Klicken Sie auf "Aktualisieren".

So löschen Sie einen Ordner

- Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Löschen", und bestätigen Sie anschließend die Aktion.

So tragen Sie Berichte in einen Berichtsordner ein

- Führen Sie einen der folgenden Schritte durch:
 - Erstellen Sie den Bericht, und speichern Sie ihn dann im Ordner.
 - Kopieren oder verschieben Sie einen bestehenden gespeicherten Bericht in einen anderen Ordner.

Weitere Informationen zum Kopieren und Verschieben von Berichten finden Sie unter [Kopieren und Verschieben von Berichten](#) (auf Seite 856).

Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner

Alle Benutzerrollen beinhalten standardmäßig den Zugriff auf alle freigegebenen Ordner. Sie können diese Standardeinstellung außer Kraft setzen, indem Sie bestimmte Rollen mit einzelnen Ordnern verknüpfen. Wenn Sie jedoch eine Benutzerrolle manuell mit einem Ordner verknüpfen, sperrt Oracle CRM On Demand die Sichtbarkeit dieses Ordners für alle Benutzerrollen (mit Ausnahme der Administratorrolle). Sie müssen mit der manuellen Verknüpfung der einzelnen Rollen, die über Sichtbarkeitsrechte verfügen sollen, fortfahren.

Wenn Sie einen Ordner mit Unterordnern verknüpfen, wird die Rolle ebenfalls mit all diesen Unterordnern verknüpft. Um dies zu ändern, navigieren Sie zu den Unterordnern und nehmen Sie die entsprechenden Änderungen vor.

Die Administratorrolle beinhaltet die Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit. Demzufolge kann die Administratorrolle nicht manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt werden. Eine benutzerdefinierte Rolle, die durch das Kopieren der Administratorrolle erstellt wurde, übernimmt diese Sichtbarkeit für alle Ordner zu jeder Zeit, unabhängig davon, ob die Rolle manuell mit einem Ordner verknüpft bzw. den Link mit einem Ordner manuell entfernt wurde.

Hinweis zu Beginn. Für diese Prozedur muss Ihre Rolle die Berechtigung "Inhalt verwalten" enthalten.

So richten Sie die Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner ein

- 1 Klicken Sie in der oberen rechten Ecke einer Seite in Oracle CRM On Demand (nicht Oracle CRM On Demand Answers) auf den globalen Link "Admin".

2 Klicken Sie auf der Seite "Admin-Homepage" im Abschnitt "Content Management" auf den gleichnamigen Link.

3 Klicken Sie auf der Seite "Content Management" im Abschnitt "Berichtsordner" auf den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Berichte".

Auf der Seite "Ordnerliste" werden alle Unterordner des übergeordneten Ordners "Freigegebene benutzerdefinierte Berichte" angezeigt.

HINWEIS: Alle Benutzerrollen haben Zugriff auf den Stammordner "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen".

4 Wählen Sie wie folgt einen Ordner aus:

- Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Ordner der obersten Ebene ist, klicken Sie auf den Ordnernamen.
- Wenn der Ordner, für den Sie die Sichtbarkeit einrichten möchten, ein Unterordner ist, klicken Sie für den übergeordneten Ordner auf den Link "Unterordner", bis Sie den gewünschten Ordner erreicht haben. Klicken Sie anschließend auf den Ordnernamen.

5 So weisen Sie bestimmten Rollen die Sichtbarkeit der Ordner zu

- a** Klicken Sie auf der Seite "Ordnerdetails" auf "Rollen hinzufügen".
- b** Klicken Sie auf das Suchsymbol neben dem jeweiligen Feld, um Benutzerrollen zu verknüpfen.
- c** Klicken Sie auf "Speichern".

6 So entfernen Sie eine Rolle, die den Ordner zuvor anzeigen konnte

- a** Wählen Sie auf der Seite "Ordnerdetails" im Menü auf Datensatzebene für die Rolle den Befehl "Entfernen".
- b** Bestätigen Sie, dass Sie die Rolle aus dem Ordner entfernen möchten.

7 Um die Sichtbarkeit einer Benutzerrolle für einen Berichtsordner zu entfernen, klicken Sie auf "Entfernen".

8 Klicken Sie auf "Speichern".

TIPP: Wenn Sie die Sichtbarkeit für einen Unterordner festlegen, können Sie im Feld "Übergeordneter Ordner" auf den Ordnernamen klicken, um zur Seite "Ordnerdetails" des übergeordneten Ordners zurückzukehren.

Freigeben von persönlichen Berichten

Die Sichtbarkeit des Privatberichtordners "Meine Analysen" ist auf Benutzer der Oracle CRM On Demand-Sitzung beschränkt. Der Ordner "Meine Analysen" enthält Berichte, die vom Benutzer erstellt und dann als privat gespeichert wurden. Benutzer mit der Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" können private Berichte anderen Benutzern zur Verfügung stellen, indem sie sie im unternehmensweit genutzten Ordner speichern.

So geben Sie einen privaten Bericht frei

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" zur Analyse, wählen Sie sie, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" auf "Speichern".
- 6 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" einen Zielordner aus (zum Beispiel "Unternehmensweit genutzter Ordner") und klicken Sie auf "OK".

Info über Freigeben und Ausblenden von vordefinierten Berichten

Vordefinierte Berichte werden für alle Benutzer eines Unternehmens freigegeben.

über die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" wird festgelegt, ob Benutzer mit bestimmten Rollen Zugriff auf freigegebene, vordefinierte Analysen haben. Wenn die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" für eine Benutzerrolle aktiviert ist, werden alle freigegebenen vordefinierten Analysen auf der Registerkarte "Berichte" des Benutzers angezeigt. Wenn die Berechtigung nicht für die Benutzerrolle aktiviert ist, sind alle vordefinierten Analysen ausgeblendet.

Um bestimmte freigegebene, vordefinierte Berichte auszublenden und andere anzuzeigen, deaktivieren Sie die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen". Dadurch werden alle gemeinsam verwendeten vordefinierten Berichte ausgeblendet. Rufen Sie zum Freigeben bestimmter vordefinierter Berichte dann Oracle CRM On Demand Answers auf, öffnen Sie den freizugebenden Bericht und speichern Sie ihn in einem gemeinsam verwendeten Ordner in "Unternehmensweit genutzter Ordner". Konfigurieren Sie ggf. die Sichtbarkeit für den freigegebenen Ordner.

HINWEIS: Die Berechtigung "Zugriff auf Analytics-Berichte - Vordefinierte Analysen anzeigen" legt fest, ob Sie Zugriff auf vordefinierte Berichte haben. Wenn diese Berechtigung für Sie nicht aktiviert ist, werden die Berichte nicht angezeigt, und Sie erhalten möglicherweise eine Fehlermeldung. Dies ist unabhängig davon, von wo Sie auf die Berichte zugreifen, z.B. über die Registerkarte "Berichte", die Homepage, das Dashboard, das Web-Applet oder die Registerkarte "Web".

Überprüfen von Berichtsdaten

Berichtsdaten werden in Listen, Tabellen, Diagrammen oder Grafiken angezeigt. Für viele Berichte können unterschiedliche Kategorien gewählt werden, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive neu zu ordnen. Sie können Firmen z.B. zunächst nach Region gruppieren und die Auswahl anschließend so ändern, dass dieselben Daten nach Branche gruppiert sind.

Für Listen und Tabellen werden Null-Werte als leere Felder angezeigt, mit Ausnahme der Folgenden:

- ID-Felder wie Firmen-ID, Personen-ID usw., bei denen negative Zahlen angezeigt werden
- Namensfelder von Datensatztypen wie Firmenname, Vor- und Nachname Person, Name Benutzerobjekt 1 usw., bei denen *Nicht angegeben* angezeigt wird

Bei Diagrammen und Grafiken können Sie auch einen Drilldown zu den einzelnen Segmenten durchführen, um die Datensätze dieses Segments anzuzeigen.

Für den Vergleich relativer und absoluter Zahlen wird in zahlreichen Diagrammberichten auch eine Tabelle der unterstützenden Datenmetriken angezeigt.

So ändern Sie die Perspektive des Berichts

- Wenn Sie aus der Dropdown-Liste eine andere Kategorie, um dieselben Daten aus einer anderen Perspektive neu zu organisieren.

So zeigen Sie die Datensätze eines Segments des Diagramms oder der grafischen Darstellung an

- Klicken Sie im Diagramm auf ein Segment des Kreis- oder Balkendiagramms.

Es wird eine Liste der zugrunde liegenden Verkaufsprojekte, Firmen oder Serviceanfragen angezeigt, die dieses Segment beinhaltet.

Drucken von Berichten

Sie können einen Bericht über die "Berichte-Homepage" oder, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhaltet, über Oracle CRM On Demand Answers drucken.

TIPP: Durch das Drucken im Modus "Querformat" wird die Anzeige eines Berichts optimiert.

So drucken Sie einen Bericht über die "Berichte-Homepage"

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den Bericht, den Sie drucken möchten:
 - Wenn Sie einen vorab erstellten Bericht drucken möchten, klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für diesen Bericht.
 - Wenn Sie einen benutzerdefinierten Bericht drucken möchten, führen Sie einen Drilldown zum Ordner "Meine Analysen" oder zum Ordner "Gemeinsam verwendete Analysen" durch, und klicken Sie auf den Link für den benutzerdefinierten Bericht.
- 3 Blättern Sie zum Ende der Berichtsseite, klicken Sie auf "Druckerfreundlich", wählen Sie dann HTML oder PDF als gewünschtes Format aus.

Der Bericht wird in einem separaten Fenster geöffnet.
- 4 Wählen Sie im Berichtsfenster in der Menüleiste des Browsers "Datei" und dann "Drucken".

- 5 Wählen Sie im Druckfenster Ihre Einstellungen, und drucken Sie dann den Bericht.
- 6 Schließen Sie das Berichtsfenster.

So drucken Sie einen Bericht aus Oracle CRM On Demand Answers heraus

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Oracle CRM On Demand Answers" auf "Analyse öffnen".
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" die Analyse, die Sie drucken möchten, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in der Titelleiste auf "Analysevorschau".
- 6 Blättern Sie zum Ende des Berichts, klicken Sie auf "Druckerfreundlich", und wählen Sie HTML oder PDF aus.
Der Bericht wird in einem separaten Fenster geöffnet.
- 7 Wählen Sie im Berichtsfenster in der Menüleiste des Browsers "Datei" und dann "Drucken".
- 8 Wählen Sie im Druckfenster Ihre Einstellungen, und drucken Sie dann den Bericht.
- 9 Schließen Sie das Berichtsfenster.

Ausführen von Berichten

Zwar können Sie auf verschiedenen Seiten in Ihrer Anwendung Berichte anzeigen, den zentralen Zugangspunkt zu allen zuvor erstellten und veröffentlichten benutzerdefinierten Berichten bildet jedoch die "Berichte-Homepage".

So führen Sie einen Bericht aus

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".

Die "Berichte-Homepage" gruppiert die Berichte in diese Kategorien:

Kategorie	Beschreibung
Benutzerdefinierte Berichte und Analysen	Alle benutzerdefinierten Berichte werden von Benutzern in Ihrem Unternehmen erstellt. Berichte, die für bestimmte oder alle Mitarbeiter freigegeben werden, stehen unter "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" zur Verfügung, während persönliche Berichte unter "Meine Analysen" verfügbar sind. Nur Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" enthält, können

Kategorie	Beschreibung
	benutzerdefinierte Berichte über den Link "Entwurfsanalyse" erstellen.
Kurzer Überblick	Berichte im standardmäßigen Listenformat anstelle von interaktiv oder grafisch gestalteten Analysen.
Pipeline-Analyse	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Vertriebs- und Teameffizienz in Ihrem Unternehmen helfen.
Vertriebseffizienz	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung historischer und aktueller Pipeline-Trends und der Pipeline-Leistung in Ihrem Unternehmen helfen.
Kunden	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Qualität und der demografischen Daten von Firmen und Personen helfen.
Service	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung der Effizienz Ihrer Service-Organisation helfen.
Kommunikation	<p>Berichte, die Ihnen bei der Bewertung von Statistiken über die Verwendung von Oracle Contact On Demand helfen, auf Grundlage der einzelnen Arbeitsgruppen und Projekte.</p> <p>Der Abschnitt "Kommunikation" wird angezeigt, wenn die Ihnen zugewiesene Rolle über die Berechtigung zum Anzeigen dieses Dashboards verfügt.</p>
Marketing-Effizienz	Berichte, die Ihnen bei der Bewertung Ihrer Kampagnen- und Lead-Verwaltungsaktivitäten helfen.

- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den vordefinierten Bericht, den Sie ausführen möchten, oder führen Sie einen Drilldown in einen Ordner durch, um auf den Link zu einem benutzerdefinierten Bericht zu klicken, den Sie ausführen möchten.

Die Berichtsinformationen werden auf der Seite "Berichte" angezeigt.

- 3 Je nach Bericht können Sie auf der Seite "Berichte" folgende Aktionen ausführen:
 - Wenn Sie die Daten aus einer anderen Perspektive anzeigen möchten, wählen Sie aus den Dropdown-Listen andere Optionen aus.
 - Wenn Sie exakte Summen für ein Segment in einem Diagramm oder einer Grafik anzeigen möchten, positionieren Sie den Zeiger über dem Segment.
 - Wenn Sie die zu einem Segment gehörenden Datensätze anzeigen möchten, klicken Sie auf das Segment. Die Liste der Datensätze wird mit den zugehörigen Daten angezeigt.
 - Um nach einer Berichtsebene zu filtern, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für Berichtsebenen.

Berichtsebene	Beschreibung
(Alle Optionen)	Ein Bericht, der auf der Basis von Daten ausgeführt wird, für die ein beliebiger Benutzer verantwortlich ist, dessen Daten der Sitzungsbenutzer in Oracle CRM On Demand Answers einsehen darf.

Berichtsebene	Beschreibung
0	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die nur der Sitzungsbenutzer verantwortlich ist.
1	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die die Benutzer verantwortlich sind, die sich in der Organisationshierarchie eine Ebene unterhalb derer des Sitzungsbenutzers und in den Ebenen oberhalb der ausgewählten Ebene befinden.
2	Bericht, der auf Basis von Daten ausgeführt wird, für die die Benutzer verantwortlich sind, die sich in der Organisationshierarchie zwei Ebenen unterhalb der des Benutzers der Sitzung und in den Ebenen oberhalb der gewählten Ebene befinden.

- Wenn Sie den Bericht herunterladen möchten, blättern Sie auf der Berichtsseite nach unten, klicken Sie auf "Download", wählen Sie die gewünschte Option, und befolgen Sie dann die Anweisungen auf dem Bildschirm, um den Bericht herunterzuladen.
- Wenn Sie den Bericht mit aktuellen Echtzeitdaten aktualisieren möchten (für fast alle Berichte möglich), klicken Sie unten auf der Seite auf die Schaltfläche "Aktualisieren".
- Wenn Sie den Bericht drucken möchten, klicken Sie unten auf der Seite auf den Link "Druckversion".

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Berichte](#) (auf Seite 805)
- [Prüfen von Berichtsdaten](#) (siehe "[Überprüfen von Berichtsdaten](#)" auf Seite 849)

Herunterladen von Berichten

Sie können einen Bericht über die "Berichte-Homepage" oder, wenn Ihre Rolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" beinhaltet, über Oracle CRM On Demand Answers herunterladen.

So laden Sie einen Bericht über die "Berichte-Homepage" herunter

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" auf den Link für den Bericht, den Sie herunterladen möchten.
- 3 Blättern Sie zum Ende der Berichtsseite, klicken Sie auf den Link "Herunterladen", und wählen Sie eine der folgenden Optionen aus der Dropdown-Liste:
 - In Microsoft Excel herunterladen (für Excel 2002 oder höher)
 - In Excel 2000 herunterladen

HINWEIS: Das Herunterladen von Diagrammen in Excel 2000 wird nicht unterstützt. Es können nur Daten heruntergeladen werden.

- Daten herunterladen (.csv)
- Daten herunterladen (.txt)
- Webseite herunterladen (MHTML)

- 4 Folgen Sie zum Herunterladen des Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 5 Klicken Sie auf "Zurück zur Berichte-Homepage", um zur "Berichte-Homepage" zurückzukehren.

So laden Sie einen Bericht von Oracle CRM On Demand Answers herunter

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".

Oracle CRM On Demand Answers wird auf einer separaten Seite angezeigt, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten.
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Vorhandene Analyse öffnen" auf "Analyse öffnen".
- 4 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" die herunterzuladende Analyse aus, und klicken Sie auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in der Titelleiste auf "Analysevorschau".
- 6 Blättern Sie zum Ende des Berichts, klicken Sie auf den Link "Herunterladen", und wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - In Microsoft Excel herunterladen (für Excel 2002 oder höher)
 - In Excel herunterladen (2000)
 - Daten herunterladen (.csv)
 - Daten herunterladen (.txt)
 - Webseite herunterladen (MHTML)
- 7 Folgen Sie zum Herunterladen des Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 8 Klicken Sie in der oberen rechten Ecke des Berichts auf "Fenster schließen", um zur Oracle CRM On Demand Answers-Seite zurückzukehren.
- 9 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite auf "Fenster schließen", um zur "Berichte-Homepage" zurückzukehren.

Importieren des heruntergeladenen Berichts

In Excel wählen Sie "Datei" und danach "Öffnen", um den heruntergeladenen Bericht zu importieren. Wenn die Daten in einer einzelnen Spalte angezeigt werden, wählen Sie diese Spalte und wählen "Daten" und danach "Text in Spalten". In einigen Excel-Versionen können Sie auch auf die heruntergeladene Datei in Windows Explorer doppelklicken, um den heruntergeladenen Bericht zu importieren. Für weitere Informationen über die Kompatibilität mit Ihrer Excel-Version wenden Sie sich an Ihr internes IT-Support-Team.

Löschen von Berichten

Sie können selbst erstellte Berichte löschen. Sie können jedoch keine von anderen Benutzern erstellten Berichte löschen.

So löschen Sie die von Ihnen erstellten Berichte

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".
- 3 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite im Abschnitt "Analysen verwalten" auf die Schaltfläche "Analysen verwalten".
- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" den Ordner mit dem Bericht.
- 5 Klicken Sie in der Berichtszeile auf "Löschen", und bestätigen Sie den Löschvorgang mit "Ja".
- 6 Klicken Sie oben auf der Seite auf "Erste Schritte", um zur Seite "Antworten - Erste Schritte" zurückzukehren.

Umbenennen von Berichten

Sie können Berichte umbenennen, die Sie erstellt haben. Sie können nur Berichte umbenennen, die Sie selbst erstellt haben, nicht aber die Berichte von anderen Benutzern.

So benennen Sie die von Ihnen erstellten Berichte um

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".
- 3 Klicken Sie auf der Oracle CRM On Demand Answers-Seite im Abschnitt "Analysen verwalten" auf die Schaltfläche "Analysen verwalten".

- 4 Wählen Sie im Fenster "Analysen verwalten" den Ordner mit dem Bericht, den Sie umbenennen möchten.
- 5 Klicken Sie in der Berichtszeile auf "Umbenennen".
- 6 Aktualisieren Sie das Feld "Name".
- 7 Aktualisieren Sie bei Bedarf das Feld "Beschreibung" (maximal 2.000 Zeichen).
Wenn der Bericht öffentlich ist, wird der Text für die Felder "Name" und "Beschreibung" auf der "Berichte-Homepage" der Mitarbeiter exakt wie von Ihnen eingegeben angezeigt.
- 8 Klicken Sie auf "Aktualisieren".
- 9 Klicken Sie oben auf der Seite auf "Erste Schritte", um zur Seite "Antworten - Erste Schritte" zurückzukehren.

Kopieren und Verschieben von Berichten

Sie können einen Bericht aus einem Ordner kopieren und in einen anderen verschieben. Hierzu gibt es zwei Vorgehensweisen:

- Sie können den Bericht auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in Oracle CRM On Demand Answers öffnen und ihn dann in einem anderen Ordner speichern.

HINWEIS: Mit diesem Verfahren können Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner kopieren.

- Sie können die Funktion "Kopieren/Verschieben" im Fenster "Analysen verwalten" in Oracle CRM On Demand Answers verwenden.

HINWEIS: Verwenden Sie dieses Verfahren nicht, um einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner zu kopieren.

Mit der Funktion zum Kopieren/Verschieben im Fenster "Analysen verwalten" in Oracle CRM On Demand Answers können Sie auch einen Bericht aus einem Ordner in einen anderen verschieben.

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner verschieben.

So kopieren Sie einen Bericht aus dem eigenen Ordner in einen freigegebenen Ordner

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse öffnen" zu dem Bericht, den Sie freigeben möchten. Wählen Sie ihn, und klicken Sie auf "OK".

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" auf "Speichern".
- 6 Navigieren Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" zu dem Ordner, in den Sie den Bericht kopieren oder verschieben möchten.
- 7 Klicken Sie auf "OK".

Im Folgenden wird beschrieben, wie Sie einen Bericht aus einem Ordner in einen anderen kopieren oder verschieben.

So kopieren oder verschieben Sie einen Bericht über das Fenster "Analysen verwalten" aus einem Ordner in einen anderen

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analysen verwalten".
- 4 Klicken Sie im Fenster "Analysen verwalten" in der Ordnerzeile auf "Kopieren/Verschieben".
- 5 Wählen Sie im Berichtsverzeichnis den Ordner, in den Sie den Bericht kopieren oder verschieben möchten.
- 6 Klicken Sie auf "Kopieren" oder auf "Verschieben".

Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte

HINWEIS: Um benutzerdefinierte Berichte erstellen zu können, muss Ihre Benutzerrolle die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten" oder "Persönliche Berichte verwalten" enthalten.

Die Seite "Antworten - Erste Schritte" enthält Links für die folgenden Aktionen:

- **Vorhandene Analyse öffnen.** Klicken Sie auf diesen Link, um eine vorhandene Analyse zu öffnen, die in Ihrem persönlichen Ordner oder dem freigegebenen Ordner gespeichert ist. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 845).
- **Analysen verwalten.** Klicken Sie auf diesen Link, um eine vorhandene Analyse zu löschen oder umzubenennen. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwalten von Berichten](#) (auf Seite 845).
- **Neue Analyse erstellen.** Dieser Abschnitt enthält Links zu Themenbereichen, die die Grundlage eines benutzerdefinierten Berichts darstellen.

Erstellen einer neuen Analyse (benutzerdefinierter Bericht)

Der Abschnitt "Neue Analyse erstellen" enthält zwei Listen mit Themenbereichen, die Sie in Ihrem Bericht verwenden können: den Analytics-Themenbereich und den Berichterstellungs-Themenbereich. In den meisten

Berichten werden Daten aus einem Themenbereich verwendet. Es ist möglich, einen Bericht unter Verwendung von Daten aus zwei Themenbereichen zu erstellen. Dies ist jedoch eine Aufgabe für fortgeschrittene Benutzer.

Jeder Themenbereich enthält Datenfelder (aufgeteilt in Dimensionen) und deren zugehörige Metrik.

Die Analytics-Themenbereiche verwenden Daten, die nachts kompiliert werden. Diese Themenbereiche umfassen in der Regel historische oder Trenddaten oder enthalten komplexere Berechnungen als die Berichterstellungs-Themenbereiche. Mit Hilfe der Analytics-Themenbereiche erstellte Berichte zeigen im unteren Bereich der Seite das Datum und die Uhrzeit der letzten Aktualisierung an. Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, werden in den ersten 24 Stunden in den historischen Analysen keine Daten angezeigt.

Die Berichterstellungs-Themenbereiche stellen Echtzeitanalysen bereit. Die Daten in diesen Berichten können sich während des Arbeitstages ändern. Mit Hilfe der Berichterstellungs-Themenbereiche erstellte Berichte verfügen über eine Schaltfläche zum Aktualisieren, d.h., die Berichte können in Echtzeit aktualisiert werden. Weitere Informationen zu Themenbereichen finden Sie unter [Info über Themenbereiche in Berichten](#) (auf Seite 863).

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Vergewissern Sie sich, dass die Daten, die Sie einbeziehen möchten, nicht bereits in einem zuvor erstellten Bericht zur Verfügung stehen.
- Machen Sie sich mit den Beschränkungen von Berichten und Berichtsdatensatztypen vertraut. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Beschränkungen in Berichten](#) (auf Seite 859).
- Prüfen Sie die Informationen über benutzerdefinierte Berichte. Wenn Sie neue Felder hinzugefügt haben, können Sie diese benutzerdefinierten Felder in einem Bericht verwenden. Wenn Sie die Anzeigenamen für Felder geändert haben, werden die neuen Anzeigenamen für die Berichte verwendet. Wenn Sie jedoch Datensatztypen (z.B. Firmen) umbenennen, werden die neuen Namen nicht in den Berichten angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie die Option gewählt haben, mit der beim Importieren von Daten neue Auswahllistenwerte hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte unter Umständen erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

Klicken Sie zum Erstellen eines benutzerdefinierten Berichts auf den Analytics- oder den Berichterstellungs-Themenbereich. Oracle CRM On Demand Answers führt Sie dann durch die Erstellung eines benutzerdefinierten Berichts und einer dynamischen Analyse. Dieser Vorgang besteht aus folgenden allgemeinen Schritten:

1 Schritt 1: Definieren von Kriterien (auf Seite 1015)

Festlegen von Spalten und Filtern. Fügen Sie Filter hinzu, die bestimmen, welche Daten einbezogen werden sollen (optional aber empfohlen). Filter schränken die angezeigten Daten ein, verringern den Gesamtumfang der Daten und vermeiden so Leistungsprobleme.

2 Schritt 2: Erstellen von Layouts (auf Seite 1046)

Fügen Sie Diagramme oder Tabellen hinzu (optional), um eine grafische oder alternative Darstellung der Daten zu integrieren.

3 Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional) (auf Seite 1101)

Fügen Sie Eingabeaufforderungen hinzu, um Benutzern beim Ausführen des Berichts die Möglichkeit zu bieten, Filterwerte anzugeben.

4 Schritt 4: Überprüfen von Berichten (auf Seite 1106)

Zeigen Sie die Berichtsergebnisse an, bevor Sie sie speichern.

So fangen Sie mit dem Erstellen eines benutzerdefinierten Berichts an

- 1** Klicken Sie oben auf der Seite auf die Registerkarte "Berichte".
- 2** Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf den Link "Entwurfsanalyse".

Oracle CRM On Demand Answers wird auf einer separaten Seite angezeigt, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten.
- 3** Klicken Sie auf einen Analytics- oder einen Berichterstellungs-Themenbereich.

Info über Beschränkungen in Berichten

In den folgenden Abschnitten werden die Beschränkungen für Berichte beschrieben.

Berichte zu benutzerdefinierten Objekten

Oracle CRM On Demand Answers bietet eine umfassende Unterstützung für Benutzerobjektberichte. Über speziell dafür vorgesehene Themenbereiche können Sie Berichte zu den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 und deren n:n-Beziehungen mit Firmen, Personen, Verkaufsprojekten und Serviceanfragen erstellen. Verwenden Sie den Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte", um Berichte über die Beziehungen zwischen den Benutzerobjekten 4-15 und anderen vordefinierten Objekten (einschließlich der Benutzerobjekte 1, 2 und 3) zu erstellen. Berichte für Benutzerobjekte werden derzeit nur in Echtzeit-Themenbereichen unterstützt. Die Funktion steht in historischen Themenbereichen nicht zur Verfügung.

Beschränkungen für Beschreibungstexte

Über die Beschreibungstextfelder wird die Länge des in einem Bericht zu druckenden Textes beschränkt.

- Für Singlebyte-Zeichensätze werden die ersten 2.000 Zeichen angezeigt, wenn weniger als 4.000 Bytes verwendet wurden.
- Für Multibyte-Zeichensätze werden die ersten 1.000 Zeichen angezeigt, wenn mehr als 2.000 Bytes verwendet wurden.

Maximale Zeilenanzahl

Die maximale Anzahl an Datensätzen kann wie folgt angezeigt werden:

- **Tabellenansicht.** In dieser Ansicht können maximal 10.000 Datensätze angezeigt werden. Mit dieser Anzahl wird auch die Anzahl Zeilen gesteuert, die heruntergeladen werden kann. Beim Download von CSV-Dateien oder Textdateien werden jedoch maximal 65.000 Zeilen unterstützt.
- **Pivot-Tabellenansicht.** In dieser Ansicht können maximal 20.000 Datensätze angezeigt und 200.000 Zellen (Zeilen x Spalten) bestückt werden. Ausgeblendete und verborgene Spalten sind für diesen Grenzwert nicht relevant.

- **Dropdown-Listen.** In Dropdown-Listen können maximal 1.000 Werte angezeigt werden. Dazu gehören Dropdown-Listen in Filterbedingungen sowie Berichts- und Dashboard-Prompts.

Zeitlimit für Abfrageausführung

Oracle CRM On Demand Answers sorgt für eine optimale Performance bei Abfragen und Berichten und passt gleichzeitig die Performance von Oracle CRM On Demand an. Um die negativen Auswirkungen von Abfragen mit langer Dauer oder Runaway-Abfragen auf die Gesamt-Performance von Oracle CRM On Demand Answers auf ein Minimum zu reduzieren, wurde ein Zeitlimit für Echtzeit- und historische Berichte aktiviert. Für Abfragen, die das Zeitlimit überschreiten, wird eine Zeitüberschreitungs-Fehlermeldung generiert. Wenn Sie weitere Informationen zu bestimmten Zeitüberschreitungslimits für Ihre Instanz von Oracle CRM On Demand benötigen, wenden Sie sich an die Kundenbetreuung. Die maximale Abfragezeit für alle Instanzen beträgt 10 Minuten für Themenbereiche Berichte (Echtzeit) und 180 Minuten für Themenbereiche Analysen (historisch). Weitere Informationen zum Optimieren der Ausführungszeit für Abfragen finden Sie unter [Informationen zur Berichts-Performance](#) (auf Seite 1151) und [Optimieren der Performance](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1152).

Auswahllisten mit Mehrfachauswahl

Werte für Mehrfachauswahllisten (MSP - Multiselect Picklist) werden in Berichten für Echtzeit-Themenbereiche nicht unterstützt. Sie werden für die historischen Bereiche der folgenden Themenbereiche unterstützt:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Händler
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Spaltenfilter-Prompt in kombinierten Analysen

Mit Spaltenfilter-Prompts können Spalten in einer Anfrage allgemein gefiltert werden. Spaltenfilter-Prompts sind in Anfragen für kombinierte Analysen jedoch nicht verfügbar.

Buchsichtbarkeit

Wenn Sie ein Buch im Buchauswahlfeld eines historischen Themenbereichs wählen, werden die Datensätze des Buches und der Unterbücher angezeigt. Das Ausschließen von Datensätzen, die in Unterbüchern für historische Themenbereiche enthalten sind, ist nicht möglich. In Berichten für Echtzeit-Themenbereiche werden nur die dem aktuellen Buch zugeordneten Datensätze angezeigt, nicht die Datensätze für Unterbücher.

Wechselkurse

Wenn Ihr Unternehmen über mehrere aktive Währungen verfügt, muss Ihr Unternehmensadministrator Wechselkurse für alle aktiven Währungen einrichten. Wechselkursänderungen in Berichten werden mit den

Analytics-Daten über Nacht verarbeitet. Für jeden Monat wird ein einziger Wechselkurs festgelegt, der für alle Transaktionen in diesem Monat gilt.

Einige Datensatztypen haben mehrere Datumsfelder. Zur Definition des Wechselkurses für einen Monat wird nur ein Datumsfeld verwendet. Für die Umrechnung von Anlagenwährungen wird der zu verwendende Monat über das Feld "Kaufdatum" festgelegt. Bei einem Verkaufsprojekt wird das Abschlussdatum für das Verkaufsprojekt verwendet, das am nächsten zum Gültigkeitsdatum des Wechselkurses liegt.

Lokalisierungseinstellungen

Wenn Sie Ihre Standardsprache ändern, werden die Berichtselemente in der neu gewählten Sprache angezeigt. Die Berichts- und Dashboard-Sprache hängt jedoch von der Standardsprache Ihres Unternehmens ab und ist unabhängig von der von Ihnen gewählten Sprache.

Datumsunterstützung

Oracle CRM On Demand Answers unterstützt die Datumsanalyse von Metriken über die Datumsdimension für 20 Jahre (2000 bis 2020) für Unternehmen, die mit Kalenderquartalen, Standardkalendern oder Geschäftskalendermodellen arbeiten. Für Unternehmen, die einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, unterstützt Oracle CRM On Demand Answers die Datumsanalyse von Metriken nur für die in Oracle CRM On Demand definierten Jahre. Wenn ein Datensatz außerhalb dieses Zeitraums erstellt wurde, kann er dennoch angezeigt werden. Er wird jedoch nicht angezeigt, wenn er mit der Datumsdimension analysiert wurde.

Datumsdimensionen werden in analytischen (historischen) Themenbereichen anders eingerichtet als in berichtsbezogenen (Echtzeit) Themenbereichen. In analytischen Themenbereichen gibt es nur eine Datumsdimension (Standard oder kanonisch), und es gibt möglicherweise eine oder mehrere Metrikgruppen, die unterschiedliche Datumsangaben verwenden, sodass für diese Metriken Berichte mit beliebigem Datum innerhalb des gewünschten Bereichs erstellt werden können. In berichtsbezogenen Themenbereichen gibt es eine oder mehrere Datumsdimensionen (rollenspezifisch) und nur eine Metrikgruppe, sodass diese Metriken anhand unterschiedlicher Datumsdimensionen analysiert werden können.

Beispiel: Der analytische Themenbereich "Historie Verkaufsprojekt" enthält eine Datumsdimension ("Abschlussdatum") und zwei Metrikgruppen. Die Standardmetrikgruppe "Verkaufsprojektmetrik" basiert auf dem Abschlussdatum, es gibt jedoch noch eine weitere Metrikgruppe, die auf dem Eröffnungsdatum basiert, um eine Analyse der Verkaufsprojekte nach einem Eröffnungsdatum zu ermöglichen. Der berichtsbezogene Themenbereich "Verkaufsprojekte" enthält hingegen zwei Datumsdimensionen: "Anfangsdatum" und "Abschlussdatum" sowie einen Metriksatz ("Verkaufsprojektmetrik"). Der Vorteil der Verwendung der Datumsdimension des analytischen Themenbereichs liegt darin, dass die Analyse verschiedener verwandter Metriken für die gesamte Periode anhand eines beliebigen Datums innerhalb des gewünschten Zeitraums in einem einzigen Bericht möglich ist.

Die folgende Tabelle enthält eine Zusammenfassung zum Einrichten von Datumsdimensionen zwischen analytischen und berichtsbezogenen Themenbereichen.

Eigenschaften	Themenbereiche Analysen	Themenbereiche Berichte
Datumsdimensionen	Eine	Eine oder mehrere
Metrikgruppen	Eine oder mehrere	Eine

Zeitunterstützung

Die in Berichten gezeigten Datums- und Zeitangaben werden in der Zeitzone des Unternehmens angezeigt, damit jeder Benutzer des Berichts konsistente Daten anzeigen kann. Die Datums- und Zeitangaben können in der Zeitzone des Benutzers angezeigt werden (nur für Themenbereiche Berichte), wenn der Unternehmensadministrator das Feld "Benutzerzeitzone-Unterstützung für Themenbereiche Berichte" aktiviert hat und das Feld im Profil des Benutzers aktiviert ist. Wenn diese Einstellung geändert wird, wirkt sich dies nur auf die von Ihnen angezeigten Berichte aus. Die Änderung hat keinen Einfluss auf die von anderen Benutzern angezeigten Berichte. Bei der gemeinsamen Nutzung von Berichten unterscheiden sich die für Sie angezeigten Datums- und Zeitinformationen womöglich von den Informationen, die für andere angezeigt werden.

Benutzerquoten

Für die folgenden Themenbereiche können Berichte zu Benutzerquoten erstellt werden: Aktivitäten, Aktivitätshistorie, Verkaufsprojekte, Verkaufsprojekthistorie, Verkaufsprojektprodukte, Verkaufsprojektprodukt-Historie. Sie sollten die folgenden Aspekte beachten, wenn Sie Berichte zu Benutzerquoten erstellen.

- Benutzerquoten beziehen sich auf Ihre Geschäftskalenderdefinitionen. Wenn Ihr Geschäftskalenderjahr 12 Perioden verwendet, die jeweils am 1. Juli beginnen, so gilt das gleiche für Ihre Benutzerquoten. In Berichten wird das Benutzerquotenjahr von der letzten Periode des Geschäftsjahres bestimmt. Beispiel: Endet Ihr Geschäftsjahr am 30. Juni 2011, läuft das Benutzerquotenjahr 2011 vom 1. Juli 2010 bis zum 30. Juni 2011.
- Wenn die Geschäftskalenderdefinition von Ihrem Unternehmen geändert wurde, müssen Sie die Benutzerquoten möglicherweise löschen und neu erstellen. Dies ist erforderlich, wenn die Quartals- und Jahreszusammenfassung für Benutzerquotenwerte mit den Benutzerquoten für Oracle Contact On Demand und Oracle CRM On Demand Answers übereinstimmen muss. Die Beziehung zwischen Benutzerquote und Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand Answers basiert jedoch weiterhin auf dem Jahr, in dem die letzte Periode des Geschäftsjahres endet.
- Benutzerquoten werden für Quotenname, Datum (Monat oder größer) und Benutzer definiert. Sie werden nicht auf der Verkaufsprojektebene definiert. Wenn Sie über das Dimensionsfeld für Verkaufsprojekte Berichte zu Quotenmetriken und Verkaufsprojektmetriken erstellen, können ODBC-Fehler auftreten. ODBC-Fehler können auch auftreten, wenn Benutzer die Berichte auf einer Dimensionsobjektebene erstellen, die unter der definierten oder verfügbaren Ebene liegt. Beispiel: Benutzerquoten werden auf Monatsebene definiert. Wenn Sie einen Bericht auf Datumsebene erstellen möchten, tritt möglicherweise ein ODBC-Fehler auf.
- Benutzerquotenmetriken werden immer mit der Sichtbarkeit Manager generiert, unabhängig von der für den Benutzer eingestellten Sichtbarkeit. Deshalb können Berichte zu Benutzerquoten zusammen mit Verkaufsprojektmetriken nur von Benutzern erstellt werden, die über die Sichtbarkeit Team verfügen oder Unternehmensadministratoren sind.
- ODBC-Fehler können auftreten, wenn Sie Berichte zu Benutzerquotenmetriken für eine fehlerhafte Dimension erstellen. Beispiel: Wenn Benutzerquotenmetriken nicht in der Verkaufsprojektdimension des Themenbereichs für die Verkaufsprojekthistorie erstellt wurden, können ODBC-Fehler auftreten. Diese Fehler treten auf, wenn Sie Berichte zu Benutzerquoten und Verkaufsprojektmetriken zusammen mit den Dimensionsfeldern für Verkaufsprojekte erstellen.
- Wenn Sie mehrere Quoten für ein bestimmtes Jahr definieren, setzen sich die Benutzerquotenwerte in den Berichten aus allen Quotentypen für dieses Jahr zusammen. Um nur die Benutzerquotenwerte für gewählte Quotentypen dieses Jahres anzuzeigen, verwenden Sie die Funktion zum Filtern nach Metriken. Beispiel: Für das Geschäftsjahr 2009 gibt es die Quotentypen "Service Quota" und "License Quota". Wenn

Sie nur "Service Quota" in den Berichten zum Verkaufsprojektumsatz anzeigen möchten, verwenden Sie die folgende Formel zum Filtern der Filtermetriken in der Spalte für den Benutzerquotenwert:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Service Quota'))
```

Info über Themenbereiche in Berichten

Die Seite "Erste Schritte bei der Arbeit in Answers" enthält zwei Kategorien für Themenbereiche: Analysen und Berichte. In den Analyse-Themenbereichen können historische Berichte mit Trendanalysen generiert werden, die auf den über Nacht aktualisierten Daten basieren. Die Berichts-Themenbereiche bieten topaktuelle Datenanalysen und Echtzeitinformationen.

Themenbereiche stellen Informationen dar, die einen bestimmten Geschäftsbereich betreffen, oder Berichts- und Analyseanforderungen einer bestimmten Zielgruppe. Die Namen der Themenbereiche entsprechen dem enthaltenen Informationstyp, z.B. Dimensionsobjekte (Datensatztypen) und Faktmetriken, den Geschäftsbenutzer analysieren möchten. Mit den Namen der Themenbereiche werden diese Informationen in verschiedenen Ordnern organisiert und kategorisiert.

Themenbereiche Analysen

Über die folgenden Links erhalten Sie Informationen zu den einzelnen Themenbereichen, z.B. zur Geschäftszielsetzung und zum Beziehungstyp (1:1, 1:n, n:n usw.), sowie eine Liste der verfügbaren Dimensionen und Metriken:

- [Firmenadressen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen](#)" auf Seite 869)
- [Historie Firma und Mitbewerber](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber](#)" auf Seite 870)
- [Historie Firma und Partner](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner](#)" auf Seite 873)
- [Historie Firma und zugehörige Firma](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma](#)" auf Seite 876)
- [Firmenpersonenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt](#)" auf Seite 878)
- [Firmenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Firma](#)" auf Seite 879)
- [Firmenteamhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma](#)" auf Seite 881)
- [Aktivitätshistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität](#)" auf Seite 882)
- [Anlagenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen](#)" auf Seite 884)
- [Besuchsaktivitätshistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität](#)" auf Seite 886)
- [Kampagnenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne](#)" auf Seite 887)
- [Kampagnenreaktion Historie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion](#)" auf Seite 889)
- [Personenadressen](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zu Personenadressen](#)" auf Seite 891)
- [Personenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Person](#)" auf Seite 891)

- [Personeninteressen Historie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen](#)" auf Seite 892)
- [Personenumsatz Historie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz](#)" auf Seite 893)
- [Personenteamhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam](#)" auf Seite 895)
- [Historie Geschäftsregistrierung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen](#)" auf Seite 895) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie Geschäftsregistrierung - Produktumsatz](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz](#)" auf Seite 898) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie Händler](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Händler](#)" auf Seite 900) (nur für Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Historie Haushalt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt](#)" auf Seite 901) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Lead-Historie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie](#)" auf Seite 903)
- [Historie MDF-Anfrage](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage](#)" auf Seite 905) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historie MedEd-Veranstaltung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung](#)" auf Seite 907) (nur für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historie Mitbewerber und Verkaufsprojekt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber](#)" auf Seite 908)
- [Historie Partner und Verkaufsprojekt](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner](#)" auf Seite 911)
- [Verkaufsprojekthistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt](#)" auf Seite 913)
- [Historie Verkaufsprojekt - Produktumsatz](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz](#)" auf Seite 915)
- [Historie Partner](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Partner](#)" auf Seite 916) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pipeline-Historie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline](#)" auf Seite 918)
- [Historie Portfolio](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio](#)" auf Seite 920) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Produkthistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt](#)" auf Seite 921)
- [Vertriebsphasenhistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase](#)" auf Seite 923)
- [Serviceanfragehistorie](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage](#)" auf Seite 924)
- [Historie Produkt - Sonderpreisgestaltung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung](#)" auf Seite 926)
- [Analyse Nutzungsverfolgung](#) (siehe "[Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung](#)" auf Seite 928)

Themenbereiche Berichte

Über die folgenden Links erhalten Sie Informationen zu den einzelnen Themenbereichen, z.B. zur Geschäftszielsetzung und zum Beziehungstyp (1:1, 1:n, n:n usw.), sowie eine Liste der verfügbaren Dimensionen und Metriken:

- [Firmenumsätze](#) (siehe "[Themenbereich Firmenumsatzberichte](#)" auf Seite 934)
- [Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firma](#)" auf Seite 935)
- [Firmen und Mitbewerber](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und Mitbewerbern](#)" auf Seite 938)
- [Firmen und Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern](#)" auf Seite 940)
- [Firmen und zugehörige Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen Firmen](#)" auf Seite 943)
- [Aktivitäten](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten](#)" auf Seite 946)
- [Erweiterte benutzerdefinierte Objekte](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 947)
- [Bewertungen](#) (siehe "[Themenbereich "Bewertungsberichte"](#)" auf Seite 960)
- [Anlagen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Anlagen](#)" auf Seite 963)
- [Geschäftsplanung](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung](#)" auf Seite 965)
- [Kampagnen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Kampagnen](#)" auf Seite 967)
- [Personenbeziehungen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen](#)" auf Seite 969)
- [Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Personen](#)" auf Seite 970)
- [Benutzerobjekt 1 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 972)
- [Benutzerobjekt 1 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 974)
- [Benutzerobjekt 1 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 976)
- [Benutzerobjekt 1 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 978)
- [Benutzerdefiniertes Objekt 1s](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 980)
- [Benutzerobjekt 2 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 972)
- [Benutzerobjekt 2 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 974)
- [Benutzerobjekt 2 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 976)
- [Benutzerobjekt 2 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 978)

- [Benutzerdefiniertes Objekt 2s](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 980)
- [Benutzerobjekt 3 und Firmen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen](#)" auf Seite 972)
- [Benutzerobjekt 3 und Personen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen](#)" auf Seite 974)
- [Benutzerobjekt 3 und Verkaufsprojekte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 976)
- [Benutzerobjekt 3 und Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen](#)" auf Seite 978)
- [Benutzerdefiniertes Objekt 3s](#) (siehe "[Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten](#)" auf Seite 980)
- [Prognosen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Prognosen](#)" auf Seite 982)
- [Haushalte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Haushalten](#)" auf Seite 987) (nur für Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Leads](#)" auf Seite 990)
- [Themenbereich "Verkaufsprojekte"](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten](#)" auf Seite 992)
- [Verkaufsprojekte und Mitbewerber](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern](#)" auf Seite 994)
- [Verkaufsprojekte und Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Partnern](#)" auf Seite 996)
- [Verkaufsprojektprodukte](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen](#)" auf Seite 999)
- [Verkaufsprojektteam](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojektteams](#)" auf Seite 1000)
- [Partner](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Partnern](#)" auf Seite 1001) (nur für Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery \(Übermittlung personalisierter Inhalte\)](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zur Übermittlung personalisierter Inhalte](#)" auf Seite 1003) (nur für Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceanfragen](#) (siehe "[Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen](#)" auf Seite 1007)
- [Gemeinsame Aktivitäten](#) (siehe "[Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten](#)" auf Seite 1008)
- [Fahrzeuge](#) (siehe "[Themenbereich "Fahrzeugberichte"](#)" auf Seite 1009)

In der folgenden Tabelle sind die fünf Themenbereichstypen genannt, die in Oracle CRM On Demand verwendet werden.

Themenbereichstyp	Beschreibung
Einfach	Dieser Themenbereichstyp besteht aus einer einzigen Fakt-Tabelle, die alle Metriken des Steuerungsdatensatzes enthält. Der Bericht liefert immer ein verständliches Ergebnis. Mit anderen Worten: Ganz gleich, welche

Themenbereichstyp	Beschreibung
	<p>Kombination aus Attributen und Metriken für den Bericht gewählt wird, der Bericht gibt immer ein Ergebnis aus, das die Daten in Oracle CRM On Demand widerspiegelt.</p> <p>Einfache Themenbereiche eignen sich für Berichte über einen einzigen Metriksatz. Sie ermöglichen die Detailanzeige von Transaktionsdaten.</p>
Multifakt	<p>Dieser Themenbereichstyp besteht aus mehreren Fakt-Tabellen auf unterschiedlichen Dimensionsebenen. Die Fakt-Tabellen sind durch konforme (gemeinsame) Dimensionen miteinander verbunden. Mit Multifakt-Themenbereichen können Sie kombinierte Faktenanalysen durchführen.</p> <p>Nicht alle Dimensionen weisen eine Beziehung zu allen Fakt-Tabellen auf. Die Quota-Metriken-Tabelle beispielsweise besitzt ausschließlich eine Beziehung zu den Dimensionen "Dem Benutzer zugeordnet", "Quota" und "Datum". Diese Dimensionen werden in der Terminologie der Dimensionsmodellierung auch konforme Dimensionen genannt. Wenn Sie in einem Multifakt-Themenbereich Attribute aus einer Dimension und eine Metrik aus einem Fakt wählen und diese keine direkte Beziehung zueinander haben, wird der Bericht nicht ordnungsgemäß ausgeführt. In manchen Fällen ist das Metrikfeld leer, oder der Bericht enthält eine Fehlermeldung.</p> <p>Multifakt-Themenbereiche eignen sich zum Erstellen von Berichten über mehrere Metrikgruppen, die miteinander verbunden sind.</p>
Zusammenfassung	<p>Dieser Themenbereichstyp besteht aus einer einzigen zusammengefassten Fakt-Tabelle. Damit können Sie mithilfe einer Schlüsseldimension zusammenfassende Analysen der Metriken durchführen. Dieser Typ wird <i>Zusammenfassung</i> genannt, weil er zusammenfassende Informationen für eine bestimmte Dimension oder einen bestimmten Datensatztyp in Oracle CRM On Demand-Analysen, wie dem Firmendatensatztyp, liefert. Über diesen Themenbereich können Sie alle zur CRM-Funktionalität gehörenden Metriken, wie Verkaufsumsätze, Service-Anfragen, Aktivitäten und Lead-Metriken, abrufen.</p> <p>Zusammenfassende Themenbereiche bieten sich an, wenn Sie mit einer Schlüsseldimension Zusammenfassungen von Metriken erstellen möchten, ohne diese Metriken mit anderen Dimensionen zu analysieren.</p>
Viele-zu-viele (n:n)	<p>Dieser Themenbereichstyp stellt sowohl n:n- als auch 1:n-Beziehungen zwischen zwei Datensatztypen dar. Er enthält eine Fakt-Tabelle, könnte jedoch auch ein Themenbereich ohne Fakt-Tabelle sein.</p> <p>Ein Bericht über die 1:n-Beziehung zwischen Benutzerobjekt 1 und Firma kann auch über diesen Themenbereich erstellt werden. Wenn Sie jedoch einen Bericht über die n:1-Beziehung zwischen Firma und Benutzerobjekt 1 erstellen möchten, verwenden Sie einen anderen Themenbereich. Mit "Benutzerobjekt 1", einem Themenbereich eines einfachen Typs, können Sie Berichte über alle n:1-Beziehungen zwischen allen Standarddatensatztypen und Benutzerobjekt 1 erstellen.</p>

Themenbereichstyp	Beschreibung
	n:n-Themenbereiche sind die einzigen, die für Berichte zu n:n- und 1:n-Beziehungen zwischen Datensatztypen verwendet werden können.
Verbund	<p>Dieser Themenbereichstyp vereint alle Dimensions- und Metrikordner unter einem einzigen Themenbereich. Er ermöglicht die Erstellung von Berichten über alle Datensatztypen und die ihnen zugeordneten Datensatztypen. Es gibt also nicht nur einen Antriebsdatensatztyp in diesem Themenbereichstyp. Sie können Berichte über 1:n- und n:1-Beziehungen zwischen den neuen Benutzerobjekten (Benutzerobjekt 4 - Benutzerobjekt 12) und anderen Datensatztypen erstellen, jedoch keine Berichte über m:n-Beziehungen.</p> <p>Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" ist der einzige, der zu diesem Themenbereichstyp gehört. Darüber hinaus ist er der einzige, mit dem Berichte über die Beziehung zwischen Benutzerobjekt 4 bis Benutzerobjekt 15 und zu anderen Standardobjekten, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, erstellt werden können. Mit diesem Themenbereich können Berichte über alle Arten von Beziehungen, außer n:n-Beziehungen, erstellt werden.</p>

Die ersten vier genannten Themenbereichstypen (Einfach, Multifakt, Zusammenfassung und n:n) sind Standardthemenbereiche. Der fünfte Themenbereichstyp ist der Themenbereich "Verbund" für neue Benutzerobjekte.

Standardthemenbereiche

Standardthemenbereiche sind für Berichte über die Beziehung zwischen Standarddatensatztypen, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, vorgesehen. Standarddatensatztypen und die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 können folgende Beziehungen aufweisen:

- 1:n
- n:1
- n:n

Oracle CRM On Demand stellt dedizierte Themenbereiche zur Verfügung, mit denen Berichte über eine n:1-Beziehung zwischen einem Standarddatensatztyp und anderen Datensatztypen erstellt werden können. Mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekte" kann beispielsweise ein Bericht über die Beziehung eines Verkaufsprojekt-Datensatztyps zu anderen Datensatztypen erstellt werden. Mit dedizierten Themenbereichen können auch Berichte über eine n:n-Beziehung zwischen zwei Datensatztypen erstellt werden. Der Themenbereich "Historie Verkaufsprojekt und Partner" ermöglicht beispielsweise die Erstellung eines Berichts über eine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekt- und Partnerdatensatztypen.

Themenbereich "Verbund"

Mit dem Themenbereichstyp "Verbund" können Sie Berichte über Beziehungen zwischen Benutzerobjekt 4 bis Benutzerobjekt 15 und anderen Standardobjekten, einschließlich Benutzerobjekt 1, 2 und 3, erstellen. Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" ist ein exklusiver Themenbereich dieses Typs, der in dieser Version enthalten ist und die Berichterstellung für Benutzerobjekte und die ihnen zugeordnete Objekte in einem einzelnen Themenbereich vereint.

Dieser Ansatz bietet eine umfassendere Funktionalität im Hinblick auf Datensatztypen und die ihnen zugehörigen Datensatztypen. Das Konzept eines einzelnen Steuerungsdatensatztyps wird nicht mehr angewandt. Das Fehlen eines Steuerungsdatensatztyps bedeutet, dass Sie dem Bericht immer eine Standardmetrik hinzufügen müssen. Da der Themenbereich "Verbund" kein einzelnes Steuerungsobjekt besitzt, muss der Bericht immer eine Metrik enthalten, damit ein Beziehungspfad zwischen Objekten gewählt werden kann. In anderen Themenbereichen ist dies nicht der Fall, weil die Beziehung mit einer impliziten Faktmetrik im Repository vordefiniert ist.

Der Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" bietet Zugriff auf alle Metriken des zugehörigen Datensatztyps. Von diesem Themenbereich können Sie einen zusammenfassenden Bericht für alle zugehörigen Metriken, einschließlich aller Datensatztypen in Oracle CRM On Demand, erstellen.

Mit dem Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" können Sie Berichte erstellen, die die 1:n- und n:n-Beziehungen für alle Datensatztypen aufzeigen. Beim n:n-Ansatz müssen Sie den Themenbereich "Firma und Benutzerobjekt 1" verwenden, um einen Bericht über die 1:n-Beziehung zu erstellen, oder den Themenbereich "Benutzerobjekt 1", um einen Bericht über die 1:n-Beziehung zwischen anderen Datensatztypen und Benutzerobjekt 1 zu erstellen. Mit dem Themenbereich "Erweiterte Benutzerobjekte" können Sie auf beide Arten von Beziehungen zugreifen. Ein n:n-Bericht ist in diesem Themenbereich jedoch nicht verfügbar.

In der folgenden Tabelle ist der Themenbereich für die neuen Benutzerobjekte aufgeführt:

Themenbereichsname	Themenbereichstyp
Themenbereich für Benutzerobjekte	
Erweiterte benutzerdefinierte Objekte	Erweitert oder Verbund

Umbenennen von Datensatztypen in Analytics

Oracle ermöglicht die Umbenennung von Datensatztypen in Analysen für alle Standard-Datensatztypen. Unternehmensadministratoren können Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenennen. Diese neuen Namen werden im Analysebereich von Oracle CRM On Demand widergespiegelt. Die umbenannten Datensatztypen werden mit den neuen Namen in Themenbereichen, Berichten und Dashboards angezeigt. Beispiel: Wenn ein Unternehmensadministrator in Oracle CRM On Demand den Namen des Datensatztyps "Firma" in *Arzt* ändert, wird das Wort *Firma* in allen Antworten und Themenbereichen ersetzt. Aus dem Themenbereich *Adresse Firma* wird *Adresse Arzt*. Der Themenbereich *Metriken Firma* wird zu *Metriken Arzt* usw. Für Berichts- und Dashboard-Namen wird das Umbenennen von Datensatztypen derzeit jedoch nicht unterstützt.

Zeilen-ID und Objekt-ID

Für jeden Datensatztyp in einem Themenbereich (z.B. Firma, Aktivität, Anlagen usw.) wird das Feld "Zeilen-ID" in der Datenbank einem Feld mit der Bezeichnung "<Objekt>-ID" zugeordnet. Beispiel: Firmen-ID, Lead-ID, Serviceanfragen-ID usw.

Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Firma erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Firma sowie zu einer gemeinsamen Adresse mehrerer Firmen. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Adresse

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einem Mitbewerber zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person

- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenmitbewerber
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads

- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenz. Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Gesamtzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer Partnerfirma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenpartner
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl Verkaufsprojekte

- Anzahl Gewinne
- Potenz. Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einer zugehörigen Firma zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und zugehöriger Firma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Firma
- Person für Geschäftsbeziehung

■ Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

■ Firmenmetriken

- Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Leads
- Anzahl archivierter Leads
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Potenz. Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)

- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich gehört zu einer Gruppe zugehöriger Themenbereiche. Alle Themenbereiche in dieser Gruppe haben dieselbe Metrik und verwenden die meisten Dimensionen gemeinsam. Der einzige Unterschied zwischen den Themenbereichen besteht darin, dass die erste Dimension in der Dimensionsliste themenbereichsspezifisch ist. Folgende Themenbereiche sind in dieser Gruppe enthalten:

- Historie Firma und Mitbewerber
- Historie Firma und Partner
- Historie Firma und zugehörige Firma

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Firmenkontakten (Personen) erstellen. Sie können Berichte zu allen einer Firma zugeordneten Personen erstellen oder zu einer Person, die mit mehreren Firmen verknüpft ist. Sie können damit jedoch keine Berichte zu einer Firmen oder Personen erstellen, die nicht einer Person oder Firma zugeordnet sind. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich stellt eine Ansicht mit einer Zusammenfassung der wichtigsten Betriebsmetriken eines Unternehmens für die zugehörigen Firmen bereit. Der Firmendatensatztyp ist der zu analysierende Datensatztyp. Mit dem Firmendatensatztyp können Sie Fragen zur Firmenperformance beantworten: Welche Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? In diesem Themenbereich können Sie für diese Metriken auf allen Ebenen eine Gruppierung und ein Rollup nach Firma, Firmengebiet und Datumsdimensionen durchführen. Für eine tiefergehende Analyse unter Berücksichtigung anderer Geschäftsbereiche ist die Verwendung anderer Themenbereiche erforderlich.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma

- Kampagne
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Potenz. Umsatz
 - Potenzieller Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)

- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Durchschnittlicher Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Teambenutzern erstellen. Eine Firma kann in Oracle CRM On Demand mehreren Teammitgliedern zugeordnet sein. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Firma zugeordneten Teammitglieder oder eine Liste aller Firmen, zu denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich jedoch keine Berichte zu Firmen oder Benutzern erstellen, die nicht einem Benutzer oder einer Firma zugeordnet sind. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Teammitglied

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine Reihe von Aktivitätsmetriken nach Aktivitäts-, Firmen-, Verkaufsprojekt-, Lead-, Kampagnen-, Personen-, Serviceanfragen- und Datumsdimensionen analysieren. Da dieser Themenbereich jedes einzelne Aktivitätsereignis und jede einzelne Interaktion in Verbindung mit diesen Datensatztypen darstellt, befindet sich der Themenbereich auf der niedrigstmöglichen Ebene. Die Aktivitätsfakt-Tabelle, die diesen Themenbereich festlegt, kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen zusammenfassen und analysieren. Dieser Themenbereich besteht aus mindestens zwei Fakt-Tabellen. Damit können Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne

- Person
- Datum
- Händler
- Lead
- MedEd-Veranstaltung
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Quote
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Aktivitäten
 - Aktivitätsmetrik nach Erstellungsdatum
 - Anzahl Aktivitäten (Erstellungsdatum)
 - Anzahl Termine (Erstellungsdatum)
 - Anzahl abgeschlossener Aktivitäten (Erstellungsdatum)
 - Anzahl offener Aktivitäten (Erstellungsdatum)
 - Anzahl Aufgaben (Erstellungsdatum)
 - Aktivitätsmetrik nach anderen Daten
 - Anzahl Termine (Enddatum)
 - Anzahl Termine (Startdatum)
 - Anzahl Aufgaben (Gültigkeitsdatum)
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl geplanter Termine
 - Anzahl getätigter Anrufe
 - Anzahl erreichter Personen
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Felder mit aktivierter Benutzerzeitzone

Normalerweise zeigen alle Zeitangaben in Berichten des Themenbereichs Analyse die Zeitzone des Unternehmens an, um konsistente Zeitinformationen sicherzustellen, egal, wer die Berichte generiert. Die Dimension "Aktivität" umfasst die folgenden Felder:

- Endzeit
- Benutzerzeitzone Endzeit
- Startzeit
- Benutzerzeitzone Startzeit

Die Felder "Endzeit" und "Startzeit" geben die Aktivitätszeit in der Zeitzone des Unternehmens an. Die Felder "Benutzerzeitzone Endzeit" und "Benutzerzeitzone Startzeit" geben dieselben Informationen wie die Standardfelder an, jedoch in der örtlichen Zeitzone des Benutzers.

Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Anlagenmetriken nach Firmen-, Anlagen-, Produkt- und Benutzerdimensionen analysieren. Sie können damit Anlagen und Produkte verfolgen, die an einen Kunden oder ein Unternehmen verkauft wurden. Dieser Themenbereich gehört zu den wenigen Themenbereichen, bei denen die Sichtbarkeit der Anlagendatensätze auf der Sichtbarkeit der zugeordneten Firmendatensätze basiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlagen
- Datum

- Verantwortlicher Benutzer
- Produktkategorie
- Produkt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Anlagenmetriken
 - Anlagenmetrik nach Kaufdatum
 - Anzahl Anlagen
 - Kaufpreis
 - Menge
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Anlagenmetrik nach Lieferdatum
 - Anzahl Anlagen
 - Kaufpreis
 - Menge
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
- Anzahl Anlagen
- Kaufpreis
- Menge
- Durchschnittlicher Kaufpreis
- Durchschnittliche Menge

Hinweise zur Nutzung

Sie können die Anlagenmetriken anhand der Dimension "Verantwortlicher Benutzer" analysieren. Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Besuchsaktivitätshistorie können Vertriebsleiter und Vertriebsmitarbeiter Daten zur Besuchsaktivität nach Firma, Person, Aktivität, Verantwortlichkeit, Produkt, Produktkategorie und Datum analysieren. Im Gegensatz zum Themenbereich "Aktivitätshistorie" basiert die Metrik des Themenbereichs "Besuchsaktivitätshistorie" auf den Life Sciences-Datensatztypen, die mit der Aktivität verknüpft sind. Dazu gehören: "Besprochene Produkte", "Abgegebene Muster" und "Abgegebene Werbeartikel". Für Aktivitäten, zu denen keine Datensätze für einen oder mehrere dieser zugehörigen untergeordneten Datensatztypen vorliegen, können mit diesem Themenbereich keine Berichte erstellt werden. Zu den Metriken dieses Themenbereichs gehören:

- Anzahl Besuche
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Mustern
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Werbeartikeln

Mit der Produktkategoriedimension können Sie die Besuchsaktivitätsmetrik für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Besuchsaktivität
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Produktkategorie
- Produkt
- Verantwortlicher Benutzer
- Besprochene Produkte
- Abgegebene Muster

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Besuchsaktivitätsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metrik für besprochene Produkte
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Benutzerdefinierte Metrik für abgegebene Muster
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Firmen
- Anzahl Besuche mit Details nach Produkt
- Anzahl Besuche mit besprochenen Produkten
- Anzahl Besuche
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Werbeartikeln
- Anzahl Besuche mit abgegebenen Mustern
- Anzahl Personen
- Anzahl abgegebene Werbeartikel
- Anzahl abgegebene Muster

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagnen
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
 - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
 - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 10, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)

- Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
- Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Lead-Konvertierungsrate (Definition: Leads, die zu Kunden geworden sind, in Prozent.)
- Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- ROI (Return on Investment)

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Daten zu Kampagnenreaktionen analysieren. Dieser Themenbereich ergänzt die Kampagnen-Themenbereiche, die die Daten zur Kampagnen-Performance enthalten. Damit können Unternehmen die Reaktionen auf eine Kampagne mithilfe der folgenden Fragen analysieren: Wie viele Personen wurden mit der Kampagne erreicht? Wie viele haben auf die Kampagne reagiert? Wie haben sie reagiert? Wie lange hat es bis zur Reaktion gedauert?

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Kampagnenempfänger
- Kampagnenreaktion
- Datum

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken
 - Anzahl Empfänger Diese Metrik basiert auf dem Feld für den Kampagnenempfänger.
 - Anzahl direkte Ablehnungen. Diese Metrik basiert auf den Reaktionstypen: "Adresse verschoben", "Falsche Adresse" und "Fehlerhafter Absender".
 - Anzahl indirekte Ablehnungen. Diese Metrik basiert auf den Reaktionstypen: "Mailbox-Problem", "Systemproblem", "Netzwerkproblem", "Protokollproblem", "Sicherheitsproblem", "Nachricht zu lang", "Urlaub" und "Letzter Ausweg".
 - Anzahl Antwortende. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.
 - Anzahl Reaktionen. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.
 - Anzahl offene Reaktionen. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Nachricht geöffnet".
 - Anzahl Durchklicken. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Durchklicken".
 - Anzahl Opt-Ins. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Opt-In in Liste".
 - Anzahl Opt-Outs. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Opt-Out aus Liste".
 - Anzahl globale Opt-Ins. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Globale Opt-Ins".
 - Anzahl globale Opt-Outs. Diese Metrik basiert auf dem Reaktionstyp "Globale Opt-Outs".
 - Durchschnittliche Tage bis Reaktion. Diese Metrik basiert auf dem Sendestatus.

Hinweise zur Nutzung

Die Metriken zur Kampagnenreaktion basieren entweder auf dem Sendestatus oder dem Reaktionstyp. So basiert beispielsweise die Anzahl der direkten Ablehnungen auf dem Reaktionstyp und nicht auf dem Sendestatus, obwohl der Sendestatus "Direkte Ablehnung" existiert.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zu Personenadressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Personen und Adressen erstellen. In anderen Themenbereichen können Sie nur Berichte zur primären Adresse einer Person erstellen. Dieser Themenbereich ermöglicht jedoch Berichte zu allen Adressen einer Person sowie zu einer gemeinsamen Adresse mehrerer Personen. Für diesen Themenbereich liegen keine Fakt-Tabellen oder Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Adresse

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Person

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird

dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches sind die größten Kampagnen nach Personen? Wie viele Interessenten bringt eine bestimmte Person für mein Unternehmen ein?

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetriken
 - Anzahl Kunden
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Interessenten

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen können Sie Berichte zu Interessen von Personen für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Berater und ihre Manager die Interessen und Hobbys ihrer Kunden ermitteln und passende Geschenke auf der Grundlage dieser Interessen für ihre Kunden wählen. Außerdem können sie diese Informationen verwenden, um entsprechende Veranstaltungen zum Ausdruck der Wertschätzung ihrer Kunden, z.B. Golfturniere, abzuhalten. Auf diese Weise können Berater sowohl ihre Beziehungen zu ihren Kunden vertiefen als auch Freunde und Familie ihrer Kunden kennenlernen. Durch diese Veranstaltungen können neue Geschäftsbeziehungen entstehen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum
- Personeninteressen

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Personeninteressen
 - Anzahl Personeninteressen

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Historie Personenumsatz können Sie Produktumsatzdaten nach Person, Produkt, Produktkategorie, Verantwortlichkeit und Datum analysieren. Zu den Metriken dieses Themenbereichs gehören:

- Anzahl Produkte
- Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Durchschnittlicher Umsatz

Damit können Benutzer Berichte erstellen, in denen unterschiedliche Typen von Produktumsätzen über eine bestimmte Dauer angezeigt werden, wie z.B. geplanter Umsatz im Vergleich zum tatsächlichen Umsatz. Durch den Vergleich können Benutzer das Umsatzpotenzial und die Produktverkäufe nach Person besser verstehen. Mit der Produktkategoriedimension können Sie Metriken zum Personenumsatz für verschiedene Ebenen einer Produkthierarchie, wie z.B. Marke, Teilmarkt und Markt, zusammenfassen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Produktkategorie
- Produkt
- Personenumsatz
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenumsatzmetriken
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittlicher Umsatz

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den n:n-Beziehungen zwischen Personen und Teammitgliedern erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich eine Liste aller einer Person zugeordneten Teammitglieder und aller Personen, denen ein Benutzer als Teammitglied hinzugefügt wurde, erstellen. Sie können mit diesem Themenbereich keine Berichte zu Personen oder Benutzern erstellen, die nicht irgendeinem Benutzer oder einer Person zugeordnet sind. Für diesen Themenbereich liegen weder Fakt-Tabellen noch Metriken vor.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Teammitglied

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Themenbereich für Geschäftsregistrierungsberichte bietet Informationen zur Nutzung von Geschäftsregistrierungen für Ihre Partner und zu den Auswirkungen, die eine Geschäftsregistrierung auf Ihre Geschäftsvorgänge hat. Sie können damit zum Beispiel folgende Aktionen durchführen:

- Einen Bericht erstellen, in dem der erwartete Umsatzbetrag aus Geschäftsregistrierungen angezeigt wird.
- Die durchschnittliche Anzahl an Tagen bis zur Genehmigung einer Geschäftsregistrierung ermitteln.
- Den Prozentsatz für Verkaufsprojekte ermitteln, der registriert wurde.
- Einen Bericht zur Anzahl der Geschäftsregistrierungen erstellen, aus denen ein neues Verkaufsprojekt hervorging.
- Die durchschnittliche Gültigkeitsdauer für Geschäftsregistrierungen ermitteln.
- Einen Bericht erstellen, der die Umsatzänderungen aus Geschäftsregistrierungen quartalsweise aufführt.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugeordneter Kunde
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Person
- Datum
- Geschäftsregistrierung
- Endgültiger Genehmiger
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma

Nicht abschlussbezogene Metriken

Die folgenden Metriken basieren nicht auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metrik für Geschäftsregistrierung
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Verkaufsprojekte

- Anzahl Geschäftsregistrierungen für bestehende Kunden
- Anzahl Geschäftsregistrierungen für neue Kunden
- Anzahl Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Geschäftsregistrierungen mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl genehmigter Geschäftsregistrierungen
- Anzahl abgelaufener Geschäftsregistrierungen
- Anzahl Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Gültigkeitsperiode (in Tagen)
- Genehmigte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Abgelehnte Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Zurückgesendete Geschäftsregistrierungen in Prozent (%)
- Geschäftsregistrierungen, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden, in Prozent (%)
- Geschäftsregistrierungen, die zu Gewinnen geführt haben, in Prozent (%)

Abschlussdatumsmetriken

Die folgenden Metriken basieren auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierungen:

- Geschäftsregistrierungsmetriken
 - Gesamtgeschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang für offene Geschäftsregistrierungen
 - Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Geschäftsregistrierungen
 - Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz aus Vorquartal aus Geschäftsregistrierungen

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Zugeordnete Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich "Historie Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" können Sie Trends und Tendenzen hinsichtlich Ihrer Geschäftsregistrierungspositionen ermitteln. Sie können grundlegende Abfragen erstellen, die Metriken für "Geschäftsregistrierung - Produktumsatz" mit Kerndimensionsattributen umfassen. Damit können Sie beispielsweise folgende Fragen beantworten:

- Welcher maximale Umsatz lässt sich von einem einzelnen Produkt in einer einzelnen Geschäftsregistrierung erwarten?
- Wenn nur offene Geschäftsregistrierungen berücksichtigt werden: Welcher Durchschnittsumsatz wird für jede Geschäftsregistrierung erzielt (berechnet aus den Umsatzdatensätzen)?
- Auf wie viele eindeutige Produkte wird in allen Geschäftsregistrierungen verwiesen (ungeachtet des Genehmigungsstatus)?
- Welche sind die wichtigsten Produkte für alle offenen Geschäftsregistrierungen: nach Gesamtmenge, nach Gesamtumsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge für jede Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?
- Liste aller offenen Geschäftsregistrierungen mit mindestens einer Produktumsatzposition mit Menge oder Preis gleich Null.
- Welche waren die wichtigsten Produkte vor einem Quartal: nach Menge, nach Umsatz, nach Vorkommen, nach Durchschnittsmenge pro Geschäftsregistrierung oder nach Durchschnittsumsatz für jede Geschäftsregistrierung?

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Zugeordnete Person
- Zugeordneter Kunde
- Zugeordnetes Verkaufsprojekt
- Datum (basierend auf dem Abschlussdatum der Geschäftsregistrierung)
- Geschäftsregistrierung
- Geschäftsregistrierung - Produktumsatz

- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie

Metriken

Der Themenbereich weist folgende Metriken auf:

- Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
 - Benutzerdefinierte Metriken für Geschäftsregistrierung - Produktumsatz
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Produkte
 - Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsprojekte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Preis
 - Durchschnittliche Menge
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz Vorquartal
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Durchschnittliche Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
 - Durchschnittliche Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
 - Durchschnittlicher Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte (pro Geschäftsregistrierung)
 - Gesamtumsatz Vorquartal
 - Gesamtumsatz Vorquartal (000)
 - Gesamtmenge
 - Gesamtmenge (000)
 - Gesamtmenge bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
 - Gesamtmenge bei offenen Geschäftsregistrierungen
 - Gesamtumsatz

- Gesamtumsatz (000)
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte
- Gesamtumsatz bei Geschäftsregistrierungen ohne Verkaufsobjekte (000)
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen
- Gesamtumsatz bei offenen Geschäftsregistrierungen (000)
- Hauptpartnerfirma

Hinweise zur Nutzung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Händler

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Automotive Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich zur Historie Händler können Sie die Händlerhistorie in Bezug auf Serviceanfragen und Aktivitäten analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Händler
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Händlermetrik
 - Benutzerdefinierte Metrik für Händler
 - Anzahl Händler

- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl offene Aktivitäten
- Anzahl abgeschlossene Aktivitäten

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Haushaltshistorie können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welcher Kunde gehört zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?
- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Haushalt
- Haushalt - Person

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Haushaltsmetriken
 - Gesamtkтива Haushalt
 - Gesamtkтива Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamtpassiva Haushalt
 - Gesamtpassiva Haushalt
 - Durchschnittliche Passiva gesamt Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen Haushalt
- Gesamtktiva Person
 - Gesamtktiva
 - Durchschnittliche Gesamtktiva
- Gesamtausgaben Person
 - Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
- Gesamteinnahmen Person
 - Gesamteinnahmen
 - Durchschnittliche Gesamteinnahmen
- Gesamtpassiva Person
 - Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva
- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Gesamtes Reinvermögen
 - Durchschnittliches Gesamtreinvermögen

- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser Themenbereich enthält Datensatztypen, die sich auf Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der Leads zugeordneten Umsätze beziehen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Datum

- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Lead-Metriken
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Tage bis zur Lead-Konvertierung (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
 - Durchschnittliche Tage bis Folgeaktivität für Lead
 - Abgeschlossener Umsatz für Lead
 - Erwarteter Umsatz für Lead
 - Verkaufsprojektumsatz für Lead
 - Geplanter Umsatz

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit Geldmitteln für Marketingentwicklung (Market Development Funds - MDF) können Markeninhaber Partnern Marketing-Geldmittel auf systematische Weise zur Verfügung stellen. Damit erreichen sie, dass die Partner die Produkte des Markeninhabers in bestimmten Regionen verkaufen oder die Marke vertreiben. Mit MDF-Anfragen können Partner Vorgehmigungen für die Finanzierung von Marketingaktivitäten anfordern. Wenn der Markeninhaber die MDF-Anfrage genehmigt, können die Partner die Aktivität ausführen und den MDF-Anspruch weiterleiten, um den vorgenehmigten und ausgegebenen Betrag auszugleichen.

Markeninhaber benötigen Metriken und Informationen zu MDF-Anfragen pro Partner und Quartal, um ihre Marketing- und Vertriebskanalumsätze abzustimmen. Der Themenbereich zur Analyse der MDF-Anfragehistorie ermöglicht Markeninhabern die Steuerung ihrer MDF-Budgets und stellt sicher, dass Fonds bestimmten Aktivitäten zugewiesen werden, mit denen der maximale ROI erreicht wird.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Hauptpartnerfirma
- Kampagne
- MDF-Anfrage
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer
- Genehmiger

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- MDF-Anfragemetrik
 - Benutzerdefinierte MDF-Anfragemetrik
 - MDF-Anfragemetrik nach Weiterleitungsdatum
 - Anzahl MDF-Anfragen
 - Angeforderter Betrag

- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Vorabgenehmigter Betrag
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Anzahl MDF-Anfragen
- Angeforderter Betrag
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Vorabgenehmigter Betrag
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag
- Angeforderter Betrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag vorheriges Quartal
- Vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher vorabgenehmigter Betrag vorheriges Quartal
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag
- Angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher angeforderter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Durchschnittlicher genehmigter Gesamtanspruchsbetrag vorheriges Quartal
- Anzahl MDF-Anfragen mit ausstehender Genehmigung
- Angeforderter Betrag mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Anfragen
- Anzahl genehmigter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelehnter MDF-Anfragen
- Anzahl zurückgegebener MDF-Anfragen
- Anzahl stornierter MDF-Anfragen
- Anzahl abgelaufener MDF-Anfragen
- Anzahl weitergeleiteter MDF-Ansprüche

- Anzahl genehmigter MDF-Ansprüche
- Anzahl abgelehnter MDF-Ansprüche
- Genehmigte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelaufene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Abgelehnte MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Zurückgegebene MDF-Anfragen in Prozent (%)
- Anzahl Tage mit ausstehender Genehmigung
- Anzahl Tage bis Genehmigung
- Durchschnittliche Anzahl Tage mit Genehmigung ausstehend
- Durchschnittliche Anzahl Tage bis Genehmigung

Hinweise zur Verwendung

Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen für MDF-Anfragen in einen benutzerdefinierten Namen ändert, wird dieser in Oracle CRM On Demand Answers angezeigt.

Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Eine MedEd-Veranstaltung kann eine Verkaufs- oder Fortbildungsveranstaltung aller Arten sein, an der Ärzte und medizinische Angestellte teilnehmen. Aus Unternehmenssicht gibt es folgende MedEd-Veranstaltungstypen:

- **Vertriebsmitarbeiterebene.** Wird von einem Manager oder mindestens einem Vertriebsmitarbeiter durchgeführt.
- **Unternehmens- oder Landesebene.** Eine Schulungsveranstaltung oder Besprechung auf Landesebene, die sich an eine bestimmte Gruppe von medizinischen Angestellten richtet.

Sie können eine Veranstaltung auf Landesebene entweder für ein bestimmtes Produkt oder eine Periode planen und Ressourcen nach Region, Bezirk oder Vertriebsmitarbeiter zuteilen. Pharmaunternehmen benötigen Metriken und Informationen zu medizinischen Veranstaltungen, um ihre Vertriebs- und Marketingaktivitäten abzustimmen. In Bezug auf Compliance bieten Berichte Informationen, mit denen Unternehmen ihr Budget steuern und Abweichungen davon reduzieren oder sogar vermeiden können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- MedEd-Veranstaltung
- Eingeladene
- Produktkategorie
- Produkt
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- MedEd-Metrik
 - Anzahl Eingeladene
 - Anzahl MedEd-Veranstaltungen
 - MedEd-Veranstaltungskosten
(Definition: Kosten für abgeschlossene Aktivitäten für alle Teilnehmer einer MedEd-Veranstaltung.)
 - MedEd-Veranstaltungsbudget
Die Veranstaltungsbudgetmetrik stammt aus der Dimension. Wenn nur die MedEd-Dimension verwendet wird, entspricht die Metrik der Summe der Dimensionsfeldwerte. Wenn andere Dimensionen (insbesondere "Eingeladene") verwendet werden, entspricht die Metrik dem höchsten Dimensionsfeldwert.
 - Budgetüberschuss/-defizit
(Definition: Differenz zwischen Veranstaltungsbudget und Veranstaltungskosten.)

Hinweise zur Verwendung

Wenn Ihr Unternehmen den Anzeigenamen einer MedEd-Veranstaltung in einen benutzerdefinierten Namen ändert, wird dieser in Oracle CRM On Demand Answers angezeigt.

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für Mitbewerberfirmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- VP-Mitbewerber
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
 - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
 - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet

- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektpartner
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten

- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Gesamtanzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich umfasst mindestens zwei Fakt-Tabellen sowie Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem niedrigsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher die Metriken aller Dimensionen analysieren. Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet

- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Hauptpartnerfirma
- Quote
- Gebiet

Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken

Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt

- Verkaufsprojektmetrik nach Anfangsdatum
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Umsatz
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
 - Durchschnittlicher Verkaufszyklus
 - Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
 - Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl Personen mit Verkaufsprojekten

- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittlicher Geschäftsumfang (Definition: Durchschnittlicher Umfang der einzelnen Verkäufe für alle Kunden, ausgedrückt als Anzahl der Einheiten oder Umsatzbetrag.)
- Durchschnittlicher Verkaufszyklus
- Gewinnrate Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl an gewonnenen Verkaufsprojekten geteilt durch die Anzahl an gewonnenen und verlorenen Verkaufsprojekten.)
- Verlustrate für Verkaufsprojekte
- Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal
- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze für Verkaufsprojekte nach Firma, Firmengebiet, Partner, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den genauesten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsätze
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Primäre Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Partner

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Analyse-Themenbereich zur Historie Partner können Sie die Partnerhistorie analysieren. Sie können Leads, Verkaufsprojekte und Umsatz nach Partner und Gebiet analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Partner
- Gebiet
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metrik für Verantwortlichen für Partner
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Partner mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Produktumsatz (000)
 - Anzahl Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)

- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Durchschnittliche Tage bis zum Konvertieren für Lead (Definition: Die Anzahl der Tage zwischen Lead-Erstellungsdatum und Lead-Konvertierungsdatum geteilt durch die Anzahl der in Verkaufsprojekte konvertierten Leads.)
- Durchschnittliche Tage bis Folgeaktivität für Lead
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz
- Potenzieller Umsatz (000)
- Anzahl Partner mit Leads
- Benutzerdefinierte Metrik für Partner
- Anzahl Partner

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Themenbereich zur Historie Pipeline bietet eine monatliche Momentaufnahme aller Verkaufsprojekte in Oracle CRM On Demand. Pipeline-Momentaufnahmen werden täglich während der nächtlichen Verarbeitung erstellt. Während der Archivierung wird jedoch nur die neueste Momentaufnahme des Monats beibehalten und alle anderen Momentaufnahmen werden gelöscht. Die monatlichen Pipeline-Momentaufnahmen werden nie gelöscht. Beim ETL (Extract, Transform, Load) der Daten wird ein Backup für diese Momentaufnahmen durchgeführt, und die Momentaufnahmen werden wiederhergestellt. In Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalendertyp können Berichte für diese historischen Momentaufnahmen nur für die in Oracle CRM On Demand definierten Geschäftsjahresdefinitionen erstellt werden. Unternehmen mit einem benutzerdefinierten Geschäftskalender können Berichte zu historischen Momentaufnahmen nur für die Geschäftsjahresdefinitionen erstellen, die in definiert sind. Momentaufnahmen werden nur für Verkaufsprojekte, die im letzten Quartal abgeschlossen wurden, und für alle offenen Verkaufsprojekte erstellt.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Datum Momentaufnahme Pipeline
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für historische Pipeline
 - Umsatz. Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz an.
 - Erwarteter Umsatz. Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz multipliziert mit der Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts an.
 - Abgeschlossener Umsatz. Diese Metrik gibt den Umsatz des abgeschlossenen/gewonnenen Verkaufsprojekts an. Wenn der Status des Verkaufsprojekts "Abgeschlossen/Gewonnen" lautet, ist der Wert für "Umsatz" und "Abgeschlossener Umsatz" gleich.
 - Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz in Tausend an.
 - Erwarteter Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Verkaufsprojektumsatz multipliziert mit der Wahrscheinlichkeit des Verkaufsprojekts in Tausend an.
 - Abgeschlossener Umsatz (000). Diese Metrik gibt den Umsatz des abgeschlossenen/gewonnenen Verkaufsprojekts in Tausend an. Wenn der Status des Verkaufsprojekts "Abgeschlossen/Gewonnen" lautet, ist der Wert für "Umsatz" und "Abgeschlossener Umsatz" gleich.
 - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Umsatzwert für das vorherige Quartal an.
 - Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Wert des erwarteten Umsatzes für das vorherige Quartal an.
 - Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal. Diese Metrik gibt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes für das vorherige Quartal an.
 - Verkaufsprojektumsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Umsatzwert für das vorherige Quartal in Tausend an.
 - Erwarteter Umsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Wert des erwarteten Umsatzes für das vorherige Quartal in Tausend an.

- Abgeschlossener Umsatz vorheriges Quartal (000). Diese Metrik gibt den Wert des abgeschlossenen Umsatzes für das vorherige Quartal in Tausend an.
- Gebiet

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Portfolio-Historie, Personen und Produkte analysieren. Mit Portfolio-Berichten können Berichte über Portfolios zu folgenden Dimensionen generiert werden: Person, Firma, Produkt, Gutachter und Zeit. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welche Finanzprodukte besitzen Kunden und wie sieht ihr demografisches Profil aus?
- Wie verteilen sich die Anlagen meiner Kunden auf Wertpapiere und Anlagenformen?
- Wie verteilen sich die Anlagen auf die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche Anlagenformen enthält die Kundenbasis der einzelnen Gutachter?
- Welche sind meine besten Kunden nach Portfolio-Größe und Umsatz?

Mit diesen Informationen können Sie Portfolios im Hinblick auf Kunden und Gutachter analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Datum
- Institution
- Verantwortlicher Benutzer

- Portfolio
- Produkt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Portfolio-Metriken
 - Benutzerdefinierte Portfolio-Metriken
 - Anzahl Portfolios
 - Gesamtwert Anlage
 - Darlehensbetrag
 - Prämie
 - Umsatz
 - Nennwert
 - Kreditlimit
 - Durchschnittlicher Gesamtanlagewert
 - Durchschnittlicher Darlehensbetrag
 - Durchschnittliche Prämie
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Durchschnittlicher Nennwert
 - Durchschnittliches Kreditlimit

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Umsatzmetriken nach Produkt, Firma, Benutzer, Verkaufsprojekt, Datum und Gebiet analysieren. Der Detaillierungsgrad dieses Themenbereichs ist etwas größer als der des

Berichte-Themenbereichs für Verkaufsprojektprodukte. Sie können damit Verkaufumsätze hinsichtlich der Produktdimension analysieren. Dieser Themenbereich füllt die Lücke zwischen den Berichte-Themenbereichen für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Datum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkte
- Gebiet

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Produktumsatzmetriken
 - Benutzerdefinierte Metrik für Produktumsatz
 - Umsatz
 - Erwarteter Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Erwarteter Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Kaufpreis
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Gesamtmenge
 - Produktumsatz vorheriges Quartal
 - Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal
 - Produktumsatz vorheriges Quartal (000)

- Abgeschlossener Produktumsatz vorheriges Quartal (000)

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase

Die Vertriebsphasenhistorie umfasst die folgenden Themenbereiche:

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte in unterschiedlichen Vertriebsphasen nach Firma, Verkaufsprojekt, Vertriebsphase und Datum analysieren. Der Themenbereich zur Vertriebsphasenhistorie stellt eine historische, veranstaltungsbasierte Momentaufnahme für Verkaufsprojekte dar und bezieht sich nur auf die Historie. Verkaufsprojekte durchlaufen mehrere Vertriebsphasen. Dieser Themenbereich enthält mehr Informationen als der Themenbereich für Verkaufsprojekte. Die Anzahl der Datensätze entspricht den Verkaufsprojekt-Vertriebsphasen, die diese durchlaufen haben.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Historische Vertriebsphase
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Vertriebsphasenmetriken
 - Durchschnittliche Tage in Phase
 - Anzahl Tage in Phase

- Anzahl Verkaufsprojekte
- Abfallquote
- Abfallquoten-Verhältnis

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Serviceanfragenhistorie, Firmen und Anlagen analysieren. Sie können Serviceanfragen nach Firma, Person, Serviceanfrage, Benutzer, Partner und Datum analysieren. Er unterstützt Sie dabei, wichtige Performance-Metriken für die serviceanfragende Organisation des Kunden zu messen und zu analysieren. Dazu gehören auch Informationen zum Zeitraum, in dem eine Serviceanfrage bereits offen ist, und zur durchschnittlichen Dauer bis zum Abschließen einer Serviceanfrage. Mit diesen Performance-Metriken für Serviceanfragen können Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterproduktivität steigern und die Betriebskosten senken.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlagen
- Person
- Datum
- Händler
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Produkt

- Serviceanfrage
- Fahrzeug

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Serviceanfragen
 - Metriken zu Serviceanfragen nach Abschlussdatum
 - Anzahl stornierte Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Anzahl abgeschlossene Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Durchschnittliche Anzahl Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Durchschnittliche Anzahl Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (Abschlussdatum)
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (Minuten)
 - Durchschnittliche Minuten bis Abschluss von Serviceanfragen (SAs)

Hinweise zur Nutzung

Die benutzerdefinierten Felder in der Fahrzeugdimension sind für den Datensatztyp "Fahrzeug" und den Datensatztyp "Anlagen" freigegeben. Der Datensatztyp "Fahrzeug" verfügt über zwei Gruppen von benutzerdefinierten Feldern: eine Gruppe, die für den Datensatztyp "Anlagen" freigegeben ist und in der Fahrzeugdimension angezeigt wird, und eine Gruppe, die nur im Datensatztyp "Fahrzeug" verwendet wird. Die benutzerdefinierten Felder, die nur im Datensatztyp "Fahrzeug" verwendet werden, sind in keinem anderen Bericht verfügbar. Stellen Sie beim Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zum Datensatztyp "Fahrzeug" sicher, dass alle Felder, die in Berichten angezeigt werden sollen, zu den benutzerdefinierten Feldern hinzugefügt werden, die für Anlagen und Fahrzeuge freigegeben sind, und nicht zu den benutzerdefinierten Feldern, die ausschließlich für Fahrzeuge gelten.

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Anhand von Sonderpreisanfragen können Partner und Markeninhaber eine Reihe von Geschäftsprozessen ausführen, bei denen ein Partner den Markeninhaber um einen niedrigeren Preis für ein Produkt bittet (aus verschiedenen Gründen, z.B. als Reaktion auf ein Mitbewerbergeschäft oder allgemeine Abwärtspreistrends).

Mit diesem Themenbereich erhalten Sie die Möglichkeit, historische Analysen durchzuführen und Berichte für Sonderpreisanfragen und die Sonderpreisgestaltung bei Produkten zu erstellen, damit Sie die Leistung Ihrer Partner besser beurteilen können. Anhand von Metriken und Informationen, beispielsweise autorisierten Preisnachlässen für jedes Produkt, jeden Partner und jedes Quartal, können Sie die Effektivität von Rabatten und die Produkt-Performance im Kanal messen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Datum (basierend auf dem Anfangsdatum der Sonderpreisanfrage)
- Geschäftsregistrierung
- Endkunde
- Zuletzt genehmigt von
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma
- Produkt
- Produktkategorie
- Sonderpreisanfrage

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung

- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Autorisierungsdatum
 - Anzahl Sonderpreisanfragen (Autorisierungsdatum)
 - Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
 - Autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
 - Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
 - Angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum) (000)
 - Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Autorisierungsdatum)
 - Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Autorisierungsdatum)
 - Durchschnittliche Menge (Autorisierungsdatum)
 - Menge (Autorisierungsdatum)
- Metriken für Produkt - Sonderpreisgestaltung nach Weiterleitungsdatum
 - Anzahl Sonderpreisanfragen (Weiterleitungsdatum)
 - Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
 - Autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
 - Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
 - Angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum) (000)
 - Durchschnittlicher autorisierter Betrag (Weiterleitungsdatum)
 - Durchschnittlicher angeforderter Betrag (Weiterleitungsdatum)
 - Durchschnittliche Menge (Weiterleitungsdatum)
 - Menge (Weiterleitungsdatum)
- Anzahl Sonderpreisanfragen
- Autorisierter Betrag
- Autorisierter Betrag (000)
- Angeforderter Betrag
- Angeforderter Betrag (000)
- Durchschnittlicher autorisierter Betrag
- Durchschnittlicher angeforderter Betrag
- Durchschnittliche autorisierte Kosten
- Durchschnittlicher autorisierter Rabatt in Prozent
- Durchschnittliche unverbindliche Preisempfehlung (vom Hersteller empfohlener Einzelhandelspreis)
- Durchschnittliche Anschaffungskosten
- Durchschnittliche Menge
- Durchschnittliche angeforderte Kosten

- Durchschnittlicher angeforderter Rabatt in Prozent
- Durchschnittlicher angeforderter Wiederverkaufspreis
- Durchschnittlicher vorgeschlagener Wiederverkaufspreis
- Menge
- Autorisierter Betrag - Vorquartal
- Autorisierter Betrag - Vorquartal (000)
- Angeforderter Betrag - Vorquartal
- Angeforderter Betrag - Vorquartal (000)
- Menge Vorquartal

Hinweise zur Verwendung

Keine

Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar. Für den Zugriff auf den Themenbereich ist die Berechtigung "Nutzungsverfolgung" erforderlich. Die Administratorbenutzerrolle enthält diese Berechtigung standardmäßig.

Geschäftszielsetzung

Anhand dieses Themenbereichs können Benutzer mit der Berechtigung "Nutzungsverfolgung" die Nutzung von Oracle CRM On Demand in ihrem Unternehmen analysieren. Unternehmen können die Nutzung der folgenden Anwendungsbereiche Oracle CRM On Demand analysieren:

- Nutzung der Anwendung
- Benutzerakzeptanz
- Einrichtung und Konfiguration

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Inhalt

- Datum
- Objekttyp
- Benutzer

Metriken

Im Folgenden finden Sie die vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich sowie die Felder, für die sie gespeichert werden:

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Analyseperformance aufgeführt. Diese Metriken stellen die Performance von Abfragen dar.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche. Wenn ein Bericht auch in einem Dashboard verfügbar ist, gibt die Anzahl der Anfragen nach dem Bericht nur die Anfragen wieder, bei denen der Bericht in Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wurde. Da ein Dashboard häufig mehr als einen Bericht enthält, werden Anfragen, die in einem Dashboard ausgeführt werden, nicht in die berechnete Anzahl der Berichte mit aufgenommen.
Anzahl fehlgeschlagene Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl fehlgeschlagener Anfragen nach Berichts- und Dashboard-Namen sowie nach Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (s)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Sekunden) für Anfragen

In der folgenden Tabelle sind die Metriken zur Anwendungsnutzung in Oracle CRM On Demand aufgeführt. Diese Metriken stellen die Nutzung verschiedener Anwendungsobjekttypen dar, z.B. die Anzahl erstellter, aktualisierter und gelöschter Datensätze. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl erstellter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl erstellter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
Anzahl aktualisierter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl aktualisierter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat

Anzahl gelöschter Datensätze	Ja	Ja	Ja	Anzahl gelöschter Datensätze nach Objekt, Benutzer und Monat
------------------------------	----	----	----	--

In der folgenden Tabelle sind die Performancemetriken zur Seitenanzeige in Oracle CRM On Demand aufgeführt.

Metrik	Benutzer	Datum (Woche)	Objekttyp	Beschreibung
Anzahl Anfragen	Ja	Ja	Ja	Anzahl der Anfragen nach Seite und Woche
Durchschnittliche Reaktionszeit (ms)	Ja	Ja	Ja	Durchschnittliche Reaktionszeit (in Millisekunden) für Seitenanzeigen

In der folgenden Tabelle sind die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken aufgeführt. Diese Metriken sind ein Schnappschuss der aktuellen Einrichtung und Konfiguration von Oracle CRM On Demand zum Zeitpunkt einer inkrementellen Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten. Die Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken sind eindeutig, da sie auf keiner Dimensionsebene erfasst werden.

Metrik	Beschreibung
Anzahl Administratoren	Anzahl der Administratoren mit mindestens einer der folgenden Berechtigungen: Unternehmen verwalten, Unternehmen verwalten - Währungen definieren, Unternehmen verwalten - Alle Kennwörter zurücksetzen, Themen verwalten, Inhalt verwalten, Inhalt verwalten - Anhänge verwalten, Bücher verwalten, Gebiete verwalten, Benutzer und Zugriff verwalten, Benutzer und Zugriff verwalten - Delegierte Benutzer verwalten
Anzahl Zuweisungsregeln	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Zuweisungsregeln
Anzahl Bücher	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Bücher
Anzahl Währungen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Währungen
Anzahl benutzerdefinierter Felder	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Felder
Anzahl Benutzerobjekte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand bereitgestellten Benutzerobjekte
Anzahl benutzerdefinierter Registerkarten	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten benutzerdefinierten Internetregisterkarten
Anzahl Gruppen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gruppen
Anzahl Sprachen	Anzahl der in Oracle CRM On Demand aktivierten Sprachen
Anzahl Produkte	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Produkte

Anzahl Verkaufsprozesse	Anzahl der in Oracle CRM On Demand definierten Vertriebsprozesse
Anzahl Gebiete	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Gebiete
Anzahl Web-Applets	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Web-Applets
Anzahl Web-Links	Anzahl der in Oracle CRM On Demand verwendeten Web-Links
Anzahl Workflows	Anzahl der in Oracle CRM On Demand eingerichteten Workflows

In der folgenden Tabelle sind die Metriken für die Benutzerakzeptanz aufgeführt. Mit diesen Metriken können Unternehmen die Benutzerakzeptanz der Oracle CRM On Demand-Anwendung überwachen und analysieren. In der Tabelle wird mit *Ja* angegeben, dass die Metrik für das Feld verfügbar ist.

Metrik	Benutzer	Datum (Monat)	Beschreibung
Anzahl aktive Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der aktiven Benutzer in der Anwendung
Anzahl Tage seit letzter Anmeldung	Ja	Nein	Anzahl der Tage seit der letzten Benutzeranmeldung
Anzahl delegierte Benutzer	Nein	Ja	Anzahl der delegierten Benutzer in diesem Monat
Anzahl Lizenzen	Nein	Nein	Anzahl der im Unternehmensprofil definierten Lizenzen
Anzahl Anmeldungen gesamt	Ja	Ja	Anzahl der Benutzeranmeldungen für einen bestimmten Monat. Wenn sich ein Benutzer am heutigen Tag dreimal anmeldet, werden drei Anmeldungen für die aktuelle Woche gezählt.
Anzahl einmalige Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der einmaligen Benutzeranmeldungen während eines bestimmten Monats. Wenn sich ein Benutzer am heutigen Tag dreimal anmeldet, wird eine Anmeldung für die aktuelle Woche gezählt.

Anzahl nicht erfolgreicher Anmeldungen	Ja	Ja	Anzahl der fehlgeschlagenen Anmeldungen nach Benutzer und Monat
Prozentsatz (%) angemeldet	Nein	Ja	Anzahl der Benutzer, die sich in diesem Monat angemeldet haben, geteilt durch die Anzahl der aktiven Benutzer.
Durchschnittliche Anmeldehäufigkeit pro Monat	Nein	Ja	Anzahl der einmaligen Anmeldungen für einen bestimmten Monat geteilt durch die Anzahl der Benutzer, die sich in diesem Monat angemeldet haben.

Hinweise zur Nutzung

Dieses Thema enthält Hinweise zur Verwendung.

Info über Nutzungsverfolgungsdaten

Die Nutzungsverfolgungsdaten werden im Data Warehouse anhand der Informationen in Ihren Oracle CRM On Demand-Anwendungsdaten wöchentlich aktualisiert. Die Aktualisierung der Nutzungsverfolgungsdaten erfolgt an Wochenenden und folgt nicht der nächtlichen inkrementellen Aktualisierung der restlichen Daten in Oracle CRM On Demand Answers.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nur für den aktuellen Monat erneut berechnet. Die Daten des Vormonats werden nur dann neu berechnet, wenn das Monatsende in der Woche liegt. Beispiel: Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung am Freitag, den 28. Mai 2010 durchgeführt wird, werden die Metriken zur Nutzungsverfolgung für den gesamten Monat Mai ab dem 1. Mai 2010 erneut berechnet. Wenn die inkrementelle Aktualisierung für die Nutzungsverfolgung jedoch am Freitag, den 4. Juni 2010 erfolgt, werden die Nutzungsverfolgungsmetriken für die Monate Mai und Juni neu berechnet, da die Woche im Mai beginnt und im Juni endet.

Die Metriken zur Nutzungsverfolgung werden nach Kalendermonaten zusammengefasst. Sie können diese Metriken zwar anhand der Geschäftskalender eines Unternehmens analysieren, sie werden jedoch nicht mit dem Geschäftskalender für Unternehmen mit nicht standardmäßigen Kalendern ausgerichtet. Möglicherweise treten Unregelmäßigkeiten in einer Geschäftskalenderdefinition auf, insbesondere wenn Sie einen 4-4-5- oder 5-4-4-Kalender oder einen benutzerdefinierten Kalender verwenden, in dem zwei Kalendermonate in einer Geschäftsperiode beginnen oder kein Kalendermonat in einer Geschäftsperiode beginnt. In diesem Fall sind die Nutzungsverfolgungsmetriken möglicherweise zu hoch oder fehlen für eine bestimmte Geschäftsperiode.

Die meisten Nutzungsverfolgungsdaten werden auf Wochenebene erfasst. Bestimmte Metriken für die Benutzerakzeptanz werden nicht auf Wochenebene erfasst. Alle Einrichtungs- und Konfigurationsmetriken werden nicht auf Wochenebene erfasst. Da die Nutzungsverfolgungsdaten auf Wochenebene erfasst werden,

können sie nach Monat, Quartal und Jahr aggregiert werden. Möglicherweise werden jedoch keine Ergebnisse ausgegeben, wenn die Ausführung auf einer niedrigeren Ebene als der Wochenebene erfolgt.

Informationen zur Benutzeranmeldehistorie

Benutzeranmeldedaten, die älter sind als 90 Tage, werden fortlaufend aus der Oracle CRM On Demand-Anwendung gelöscht. Die Funktion zur Nutzungsverfolgung kann Benutzerakzeptanzmetriken somit etwa 90 Tage lang unterstützen, wenn für die Oracle CRM On Demand-Anwendung erstmals ein Upgrade auf dieses Release ausgeführt wird. Die Daten zur Benutzerakzeptanzhistorie werden jedoch im Data Warehouse gespeichert, um die historische Trendanalyse der Benutzerakzeptanzmetriken in Oracle CRM On Demand Analytics zu unterstützen. Diese Daten werden bis zur nächsten vollständigen Aktualisierung beibehalten, auch nachdem die Daten aus Oracle CRM On Demand gelöscht wurden.

Nutzungsverfolgungsmetriken

Nutzungsverfolgungsmetriken werden nach Kalenderwoche erfasst. Wenn Sie einen Kalender verwenden, der kein Standardkalender ist, z.B. 5-4-4 oder 4-4-5, oder wenn Sie einen benutzerdefinierten Geschäftskalender verwenden, kann ein Geschäftsmonat oder -quartal im Vergleich zu anderen Geschäftsmonaten oder -quartalen mehr oder weniger Wochen aufweisen. Die Nutzungsverfolgungsmetriken können somit für einen bestimmten Monat oder ein bestimmtes Quartal etwas zu hoch oder zu niedrig erscheinen. Dies ist ein erwartetes Verhalten, wenn die Metriken Ihres Unternehmens bei der Analyse nach Geschäftskalendermonaten und -quartalen nicht vollständig an den zugehörigen Geschäftskalenderdefinitionen ausgerichtet sind.

Inhaltsdimension

Die Inhaltsdimension wird sowohl bei Performancemetriken zur Analyse als auch bei Performancemetriken zur Seitenanzeige verwendet.

Um Berichte zu Performancemetriken zur Analyse zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

Inhaltskategorie = Analytics

Um Berichte zu Performancemetriken zur Seitenanzeige zu erstellen, filtern Sie im Feld "Inhaltskategorie" nach der folgenden Bedingung:

Inhaltskategorie = Seitenanzeige

Wenn Sie die Performancemetriken zur Seitenanzeige analysieren, sind nur die folgenden Inhaltsdimensionenfelder verfügbar: Inhaltskategorie und Inhaltsname. Für die Performance der Seitenanzeigen stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Titel der Anzeige dar. Für die Analyseperformance stellt der Wert für das Feld "Inhaltsname" den Berichts- oder Dashboard-Namen dar.

Analytics-Performancemetriken

Analytics-Performancemetriken können nicht mit anderen Metriken kombiniert werden. Die Performancemetriken für die Seitenanzeige können nicht mit anderen Metriken kombiniert werden. Diese beiden performancebezogenen Metriken werden mit unterschiedlichen Details gespeichert und unterscheiden sich voneinander sowie von allen anderen Metriken. Die Analytics-Performancemetriken werden nach Inhalt, Benutzer und Woche erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal erfasst, wenn ein Benutzer einen Bericht

ausführt, und werden nach Woche zusammengefasst. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Sekunden angegeben.

Im Gegensatz hierzu werden die Performancemetriken zur Seitenanzeige nach Seite und Woche erfasst. Diese Metriken werden jedes Mal erfasst, wenn die einzelnen Seiten angezeigt werden, und sie werden auf Wochenebene zusammengefasst. Die durchschnittliche Reaktionszeit wird in Millisekunden angegeben.

Bei Analytics-Performancemetriken können Berichte zu Metriken nach einzelnen Benutzern erstellt werden. Die Seitenanzeigeperformance ist jedoch nur auf Unternehmensebene verfügbar. Die meisten Seitenanzeigen haben einen Titel, für Seitenanzeigen mit fehlenden Titeln wird die Performancemetrik zur Nutzungsverfolgung im Bericht als *Sonstige* aufgeführt. Die Analytics-Performancemetriken werden für gemeinsame und persönliche Dashboards durchgeführt, nicht jedoch für dynamische Abfragen. Sowohl bei den Inhaltsnamen für Seitenanzeigen als auch bei den Inhaltsnamen für Analysen werden Metriken angezeigt, die auf der Standardsprache des Unternehmens und der Standardobjektbenennung basieren. Die Auswahl einer Benutzersprache und die Umbenennung von Objekten werden nicht unterstützt.

Themenbereich Firmenumsatzberichte

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Im Themenbereich zur Firmenumsatzanalyse können Firmenumsätze nach Produkt, Kategorie, Gebiet und Benutzer verfolgt werden.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Weitere Informationen zur Nutzung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenumsatzmetriken:
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmenumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken:
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Weitere Informationen zu Firmenumsatzfunktionen finden Sie im [Berichte-Themenbereich zu Prognosen](#) (auf Seite 982). Im Themenbereich "Prognose" können Sie Prognose, Quote und Firmenumsätze zu einem einzigen Bericht mit Abfrage zusammenfassen. Ordnerdimensionen und Metriken für "Quote" können nur mit Ordnerdimensionen und Metriken für "Verantwortlicher Benutzer" kombiniert werden.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Firma

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet eine Übersicht über die firmenbezogenen Geschäftsmetriken eines Unternehmens. Der Firmendatensatztyp ist der zu analysierende Datensatztyp. Mit diesem Themenbereich

können Sie grundlegende Fragen zur Performance der Firma beantworten: Welche Unternehmen haben die meisten Serviceanfragen? Welche Unternehmen haben die meisten Verkaufsprojekte? In diesem Themenbereich können Sie für diese Metriken auf allen Ebenen eine Gruppierung und ein Rollup nach Firma, Firmengebiet und Datumsdimensionen durchführen. Eine tiefergehende Analyse, in die auch andere Geschäftsbereiche einbezogen werden, ist nur mit anderen Themenbereichen möglich.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfeldes.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz

- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Potenz. Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Firmen und Mitbewerbern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu n:n-Beziehungen zwischen Firmen und Mitbewerberfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Mitbewerberdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber einer Firma angezeigt werden. Firmen, die nicht mindestens einem Mitbewerber zugeordnet sind, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Mitbewerberfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenmitbewerber
- Kampagne

- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Anrufrdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Anrufrdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Weitere Informationen zur Nutzung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Potenz. Umsatz
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Umsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Anzahl Firmen

- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerdimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp

vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens ein Partner zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und Partnerfirma vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenpartner
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma

■ Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

■ Firmenmetriken

- Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Durchschnittlicher Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Potenz. Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen Firmen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte über die n:n-Beziehung zwischen Firmen und zugehörigen Firmen erstellen. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Firmen. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für zugehörige Firmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Firmendatensatztyp vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle zugehörigen Firmen einer Firma angezeigt werden. Firmen, denen nicht mindestens eine zugehörige Firma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Firma und zugehöriger Firma vorliegt. Attribute zur Definition einer zugehörigen Firmenbeziehung, die im Bericht angezeigt werden können:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Firma
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz

- Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Potenz. Umsatz
- Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
- Umsatz
- Produktumsatz (000)
- Abgeschlossener Produktumsatz
- Abgeschlossener Produktumsatz (000)
- Anzahl Firmen
- Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
- Anzahl Aktivitäten
- Anzahl Personen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken nach Aktivität, Firma, Verkaufsprojekt, Lead, Kampagne, Person, Serviceanfrage und Datum analysieren. Da dieser Themenbereich alle Aktivitätsereignisse und alle Interaktionen in Verbindung mit diesen Datensatztypen darstellt, befindet sich dieser Themenbereich auf der niedrigstmöglichen Detailebene. Die Aktivitätsfakt-Tabelle, die diesen Themenbereich festlegt, kann deshalb die größte sein. Mit diesem Themenbereich können Sie Aktivitätsmetriken mit der höchstmöglichen Anzahl an Dimensionen zusammenfassen und analysieren. Dies ist ein Multifakt-Themenbereich, mit dem Berichte zu Benutzerquoten in Bezug auf Aktivitätsmetriken erstellt werden können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie erweiterte benutzerdefinierte Objekte analysieren.

Der Themenbereich für erweiterte Benutzerobjekte ist speziell dafür vorgesehen, Berichte zu 1:n- und n:1-Beziehungen zwischen den Benutzerobjekten 4 bis 15 und vordefinierten Objekten, einschließlich der Benutzerobjekte 1, 2 und 3, zu erstellen. Im Themenbereich für erweiterte Benutzerobjekte können Berichte für alle Objekte eines Themenbereichs erstellt werden. Deshalb ist für die Berichterstellung eine

Bestimmungsmetrik erforderlich. Mit dieser Metrik wird bestimmt, welcher Beziehungspfad zwischen den im Bericht enthaltenen Objekten gewählt werden soll. Mit diesem Themenbereich können keine Berichte zu n:n-Beziehungen erstellt werden, da dies für die Benutzerobjekte 4 bis 15 in Oracle CRM On Demand nicht direkt unterstützt wird.

Die n:n-Beziehung ist für Zuordnungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Firma, Person, Serviceanfrage und Verkaufsprojekt in Analytics verfügbar. Deshalb können nur Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und diesen Objekten erstellt werden. Es können keine Berichte zu 1:n-Beziehungen zwischen den benutzerdefinierten Objekten 1, 2, 3 und Aktivitäten, Anlagen, Leads und Produkten erstellt werden.

Beziehungstyp

Verbund

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Zuteilung
- Kampagne
- Anspruch
- Person
- Deckung
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Benutzerdefiniertes Objekt 04
- Benutzerdefiniertes Objekt 05
- Benutzerdefiniertes Objekt 06
- Benutzerdefiniertes Objekt 07
- Benutzerdefiniertes Objekt 08
- Benutzerdefiniertes Objekt 09
- Benutzerdefiniertes Objekt 10
- Benutzerdefiniertes Objekt 11
- Benutzerdefiniertes Objekt 12
- Benutzerdefiniertes Objekt 13

- Benutzerdefiniertes Objekt 14
- Benutzerdefiniertes Objekt 15
- Schaden
- Konto
- Kontoinhaber
- Kontoanteil
- Finanzplan
- Finanzprodukt
- Finanztransaktion
- Haushalt
- Versicherungsobjekt
- Bestandsperiode
- Beteiligte Partei
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Partner
- Police
- Policeninhaber
- Produkt
- Musterbestand
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage
- Transaktionsposition

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfeldes. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität

- Zuteilung
- Anspruch
- Person
- Deckung
- Benutzerdefinierte Objekte 1-15
- Schaden
- Finanzkonto
- Kontoinhaber
- Kontoanteile
- Finanzplan
- Finanzprodukt
- Finanztransaktion
- Versicherungsobjekt
- Bestandsperiode
- Beteiligte Partei
- Verkaufsprojekt
- Police
- Policeninhaber
- Musterbestand
- Mustertransaktion
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
- Zuordnungsmetriken

- Anzahl Zuordnungen
- Durchschnittliche maximale Anzahl der Zuordnungen
- Durchschnittliche maximale Anzahl der Besuche
- Durchschnittlicher Auftrag nach
- Summe durchschnittliche maximale Anzahl der Zuordnungen
- Summe durchschnittliche maximale Anzahl der Besuche
- Summe Auftrag nach
- Kampagnenmetriken
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Anzahl Leads für Kampagne
 - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne
 - Anzahl Gewinne für Kampagne
 - Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
 - Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
 - Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
 - Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
 - Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
 - Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
 - Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
 - Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
 - Verkaufsprojektumsatz für Kampagne

- Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
- ROI (Return on Investment)

- Anspruchsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Anspruch
 - Anzahl Ansprüche
 - Durchschnittlicher Haftungsbetrag
 - Durchschnittlicher Verlustbetrag
 - Durchschnittliche Anzahl verletzter Mitarbeiter
 - Durchschnittliche Anzahl verletzter Personen
 - Summe Haftungsbetrag
 - Summe Verlustbetrag
 - Summe Anzahl verletzter Mitarbeiter
 - Summe Anzahl verletzter Personen

- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Anzahl Personen

- Deckungsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Deckung
 - Anzahl Deckungen
 - Durchschnittliche Selbstbeteiligung
 - Durchschnittliches individuelles Limit
 - Durchschnittlicher Versicherungsbetrag
 - Durchschnittliche Gesamtgrenze
 - Summe Selbstbeteiligung
 - Summe individuelles Limit
 - Summe Versicherungsbetrag
 - Summe Gesamtgrenze

- Metriken für benutzerdefinierte Objekte 1-15
 - Benutzerdefinierte Metriken für benutzerdefinierte Objekte 1-15
 - Anzahl benutzerdefinierte Objekte 1-15

- Schadensmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Schaden
 - Anzahl Schäden
 - Durchschnittlicher Schätzbetrag
 - Durchschnittliche Anzahl Objekte
 - Summe Schätzbetrag
 - Summe Anzahl Objekte
- Kontometriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Konto
 - Anzahl Finanzkonten
 - Durchschnittlicher Saldo
 - Summe Saldo
- Metriken für Kontoinhaber
 - Benutzerdefinierte Metriken für Kontoinhaber
 - Anzahl Kontoinhaber
- Metriken für Kontoanteile
 - Benutzerdefinierte Metriken für Kontoinhaber
 - Anzahl Kontoanteile
 - Durchschnittliche Performance
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Durchschnittlicher Wert
 - Summe Performance
 - Summe Kaufpreis
 - Summe Menge
 - Summe Wert
- Finanzplanmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Finanzplan
 - Anzahl Finanzpläne
- Finanzproduktmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Finanzprodukt
 - Anzahl Finanzprodukte
 - Durchschnittlicher aktueller Preis

- Summe aktueller Preis
- Finanztransaktionsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Finanztransaktion
 - Anzahl Finanztransaktionen
 - Durchschnittliche Menge
 - Durchschnittlicher Transaktionspreis
 - Durchschnittlicher Wert
 - Summe Menge
 - Summe Transaktionspreis
 - Summe Wert
- Haushaltsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
 - Gesamtaktiva Person
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
 - Gesamtaktiva
 - Gesamtaktiva (000)
 - Gesamtausgaben Person
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
 - Gesamtausgaben
 - Gesamtausgaben (000)
 - Gesamteinnahmen Person
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
 - Gesamteinnahmen
 - Gesamteinnahmen (000)
 - Gesamtpassiva Person
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
 - Gesamtpassiva
 - Gesamtpassiva (000)

- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
 - Gesamtes Reinvermögen
 - Gesamtes Reinvermögen (000)
- Gesamtaktiva Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
 - Gesamtaktiva Haushalt
 - Gesamtaktiva Haushalt (000)
- Gesamtausgaben Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt (000)
- Gesamteinnahmen Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
- Gesamtpassiva Haushalt
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
 - Gesamtpassiva Haushalt
 - Gesamtpassiva Haushalt (000)
- Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital
 - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen

- Anzahl Haushalte
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen

- Versicherungsobjektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Versicherungsobjekt
 - Anzahl Versicherungsobjekte
 - Durchschnittlicher Betrag
 - Durchschnittliche Sequenz
 - Betragssumme
 - Summe Sequenz
- Metriken für Bestandsperiode
 - Benutzerdefinierte Metriken für Bestandsperiode
 - Anzahl Bestandsperioden
- Metriken für beteiligte Partei
 - Benutzerdefinierte Metriken für beteiligte Partei
 - Anzahl beteiligte Parteien
- Lead-Metriken
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
 - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Gewinne
 - Abgeschlossener Umsatz für Lead
 - Erwarteter Umsatz für Lead
 - Verkaufsprojektumsatz für Lead

- Verkaufsjprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsjprojekt
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsjprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsjprojekte
 - Anzahl Verkaufsjprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
- Partnermetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Partner
 - Anzahl Partner
- Policenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Policen
 - Anzahl Policen
 - Durchschnittlicher Nennbetrag
 - Durchschnittliche Modalitätsprämie
 - Durchschnittliche Gesamtprämie
 - Summe Nennbetrag
 - Summe Modalitätsprämie
 - Summe Gesamtprämie
- Metriken für Policeninhaber
 - Benutzerdefinierte Metriken für Policeninhaber
 - Anzahl Policeninhaber
 - Durchschnittlicher Inhaberprozentsatz
 - Summe Inhaberprozentsatz
- Musterbestandsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Musterbestand
 - Anzahl Musterbestände

- Durchschnitt letzte Bestandszählung
- Durchschnittlicher Anfangssaldo
- Durchschnitt Bestandszählung
- Durchschnitt Systemzählung
- Summe letzte Bestandszählung
- Summe Anfangssaldo
- Summe Bestandszählung
- Summe Systemzählung
- Mustertransaktionsmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Mustertransaktion
 - Anzahl Mustertransaktionen
 - Durchschnittlich empfangene Pakete
 - Durchschnittlich gesendete Pakete
 - Summe empfangener Pakete
 - Summe gesendeter Pakete
- Metriken für Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Metriken für Transaktionspositionen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Transaktionspositionen
 - Anzahl Transaktionspositionen
 - Durchschnittliche Anzahl Positionen
 - Durchschnittliche Menge
 - Durchschnittliche Liefermenge
 - Summe Anzahl Positionen
 - Summe Menge
 - Summe Liefermenge

Hinweise zur Nutzung

Ergebnislose Berichte können aus folgenden Gründen auftreten. Einer dieser Gründe kann sein, dass für den Bericht keine Metrik vorliegt. Ein Bericht muss mindestens eine Metrik enthalten.

Oder der Bericht ist ergebnislos, weil Sie zwei Benutzerobjekte verwenden, die einander nicht direkt zugeordnet sind. Beispiel: Wenn ein Firmenobjekt den Benutzerobjekten 4 und 5 direkt zugeordnet ist, können Sie einen Bericht zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 oder zur Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 erstellen. Sie können jedoch keinen Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Das ist nur möglich, wenn eine direkte Zuordnung zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 in der Anwendung vorliegt.

Wenn ein Firmenobjekt direkt dem Benutzerobjekt 4 und das Benutzerobjekt 4 direkt dem Benutzerobjekt 5 zugeordnet sind, können Sie einen Bericht zu den Zuordnungen zwischen Firma und Benutzerobjekt 4 und zwischen Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 erstellen. Ein Bericht zur kombinierten Zuordnung zwischen Firma, Benutzerobjekt 4 und Benutzerobjekt 5 kann jedoch nicht erstellt werden. Das ist nur möglich, wenn in der Anwendung eine direkte Zuordnung zwischen Firma und Benutzerobjekt 5 definiert ist.

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Themenbereich "Erweiterte benutzerdefinierte Objekte" und die Objekte "Finanzen" und "Versicherung"

Im Themenbereich "Erweiterte benutzerdefinierte Objekte" können Sie Berichte über alle Attribute und Metriken der Objekte im Themenbereich erstellen. Darüber hinaus können Sie Berichte über die Zuordnungen zwischen den Objekten erstellen. In diesem Themenbereich wird jedoch nur eine Zuordnung pro Objektpaar unterstützt. Beispiel:

- Das Objekt "Finanzkonto" kann ein untergeordnetes Objekt einer Firma, einer Niederlassung und eines Finanzinstituts sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt "Finanzkonto" kann ein untergeordnetes Objekt einer Person und eines Gutachters sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Person und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt "Police" kann ein untergeordnetes Objekt einer Firma, einer Agentur und eines Versicherungsträgers sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.
- Das Objekt "Police" kann ein untergeordnetes Objekt einer Person, eines Agenten und eines Versicherungsträgers sein. Es kann jedoch nur ein Bericht über die Zuordnung zwischen der Firma und dem Objekt erstellt werden.

Im Themenbereich "Erweiterte benutzerdefinierte Objekte" können keine Berichte über die Zuordnung zwischen den Finanzobjekten und den benutzerdefinierten Objekten 1-5 sowie die Zuordnung zwischen den Versicherungsobjekten und den benutzerdefinierten Objekten 1-15 erstellt werden.

In den Finanz-, Versicherungs- und Musterdimensionen sind die Felder für die Währung und das Datum vorformatiert. Andere Felder in diesen Dimensionen, z.B. für die ganze Zahl und den Prozentsatz, sind nicht vorformatiert. Sie können benutzerdefinierte Formate auf diese Felder anwenden.

Themenbereich "Bewertungsberichte"

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich stellt Echtzeitanalysen über die Bewertungsnutzung und -ergebnisse zur Verfügung. Hier erhalten Sie eine vollständige Übersicht über abgeschlossene Bewertungen, Ergebnisse und die Interaktion mit anderen zugehörigen Dimensionen, beispielsweise für Aktivitäten, Personen und Firmen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Beurteilung
- Person
- Zuletzt geändert am
- Startdatum
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Anzahl Firmen
- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
- Bewertungsmetriken
 - Antworten
 - Anzahl Antwortkriterien
 - Antwort abgeschlossen
 - Antwort nicht abgeschlossen
 - Kriterien
 - Anzahl Skriptkriterien
 - Durchschnittliche Anzahl Skriptkriterien
 - Durchschnittliche Kriterienbewertung
 - Kriterienbewertung
 - Maximale Kriterienbewertung
 - Minimale Kriterienbewertung
 - Skript
 - Anzahl Skriptnutzungen
 - Prozentsatz (%) abgeschlossen
 - Tatsächliches Skriptergebnis
 - Durchschnittliches tatsächliches Skriptergebnis

- Durchschnittliche Bewertungsschwelle für Skript
- Maximales tatsächliches Skriptergebnis
- Minimales tatsächliches Skriptergebnis
- Bewertungsschwelle für Skript
- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Anzahl Personen
- Lead-Metriken
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
 - Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
 - Anzahl neuer Verkaufsprojekte
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl Gewinne
 - Abgeschlossener Umsatz für Lead
 - Erwarteter Umsatz für Lead
 - Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Zielmetriken
 - Benutzerdefinierte Zielmetriken
 - Anzahl Ziele
 - Durchschnittlicher Zielumsatz
 - Durchschnittliches Ziel
 - Zielsetzung - Umsatz
 - Zielsetzung - Ziel
- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne

- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz
- Erwarteter Umsatz (000)
- Umsatz
- Umsatz (000)
- Metriken für Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl Serviceanfragen
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Nutzung

Die Bewertungsmetriken können nur mit den Bewertungsdimensionen verwendet werden. Werden Bewertungsmetriken gelöscht, ist dies in zuvor abgeschlossenen Bewertungen nicht ersichtlich, und die Ergebnisse erscheinen möglicherweise als fehlerhaft.

Berichte-Themenbereich zu Anlagen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Anlagenmetriken nach Firmen-, Anlagen-, Produkt- und Benutzerdimensionen analysieren. Sie können damit Anlagen und Produkte verfolgen, die an einen Kunden oder ein Unternehmen verkauft wurden. Dieser Themenbereich gehört zu den wenigen Themenbereichen, bei denen die Sichtbarkeit der Anlagendatensätze auf der Sichtbarkeit der zugeordneten Firmendatensätze basiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Anlagen
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Anlagen

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Anlagenmetriken
 - Anzahl Anlagen
 - Durchschnittliche Anzahl Anlagen

Hinweise zur Nutzung

Sie können die Anlagenmetriken anhand der Dimension "Verantwortlicher Benutzer" analysieren. Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, Firmen, Personen, Verkaufsprojekte und Produkte im Kontext von Geschäftsplänen, Zielsetzungen, Plantypen, Perioden, Umsatzzielen und Maßeinheiten zu betrachten. Zudem können Sie die Ist-Performance im Vergleich zu den in den Geschäftsplänen aufgestellten Zielen und Zielsetzungen überprüfen. Die Ergebnisse können mit Abfragen aus anderen Themenbereichen kombiniert werden, um die Ergebnisse mit den Zielen zu vergleichen.

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Buch
- Geschäftsplan
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead
- Zielsetzung
- Verkaufsprojekt
- Periode
- Planfirma
- Planperson
- Planverkaufsprojekt
- Hauptpartnerfirma
- Produkt

- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenmetriken
- Aktivitätsmetriken
- Geschäftsplanmetriken
- Personenmetriken
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 1
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 2
- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead-Metriken
- Zielmetriken
- Verkaufsprojektmetriken
- Partnermetriken
- Periodenmetriken
- Planfirmenmetriken
- Planpersonenmetriken
- Planverkaufsprojektmetriken

- Metriken für Serviceanfragen

Hinweise zur Nutzung

Dieser Themenbereich weist mehrere Dimensionen auf. Sie müssen jedoch darauf achten, diese nicht willkürlich zu mischen. Nicht alle Dimensionskombinationen liefern sinnvolle Ergebnisse. In der folgenden Liste wird die Hauptobjektdimension fett dargestellt. Danach sind die Dimensionen angegeben, die in Kombination mit dieser Dimension gültige Ergebnisse produzieren.

- **Firma:** Zielsetzung, Planfirma
- **Aktivität:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Geschäftsplan:** Aktivität, Zielsetzung, Partner, Periode, Planfirma, Planperson, Planverkaufsprojekt, Produkt
- **Person:** Zielsetzung, Planperson
- **Lead:** Zielsetzung
- **Zielsetzung:** Firma, Aktivität, Geschäftsplan, Person, Lead, Periode, Produkt, Serviceanfrage
- **Verkaufsprojekt:** Zielsetzung, Planverkaufsprojekt
- **Partner:** Geschäftsplan
- **Periode:** Geschäftsplan, Zielsetzung
- **Planfirma:** Firma, Geschäftsplan
- **Planperson:** Geschäftsplan, Person
- **Planverkaufsprojekt:** Geschäftsplan, Verkaufsprojekt
- **Produkt:** Geschäftsplan, Planperson
- **Serviceanfrage:** Zielsetzung

Hinweis: Wenn Sie Dimensionen in einem Bericht mischen, stellen Sie sicher, dass Sie die Metriken dieser Dimensionen einbeziehen, damit Oracle CRM On Demand die richtigen Verknüpfungen erstellen kann. Beispiel: Wenn die Steuerungsdimension "Zielsetzung" lautet und Sie einige Felder aus "Person" verwenden möchten, müssen Sie in die Abfrage auch eine Zielsetzungsmetrik aufnehmen. Sie können das Drucken der Metrik unterdrücken, müssen sie jedoch in die Abfrage aufnehmen.

Mit der Dimension "Buch" können Sie Metriken und zugehörige Attribute von Firmen und Personen auf allen Ebenen der Hierarchie "Buch" analysieren.

Berichte-Themenbereich zu Kampagnen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie eine umfassende Kampagnenanalyse nach Kampagne, Benutzer und Datum durchführen. Sie können damit Kampagnenergebnisse, Performance- und ROI-Daten (Return on Investment) analysieren. Der Themenbereich enthält außerdem Metriken, die Sie beim Erreichen der Kampagnenziele und bei der Optimierung für zukünftige Kampagnen unterstützen sollen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Kampagne
- Datum
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Dimension "Kampagne" enthält das Feld "Kampagnentyp". Es gibt auch das Feld "Kampagnentyp" mit dem Zusatz "Code", bei dem es sich um die optimierte Version des Feldes "Kampagnentyp" handelt. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Weitere Informationen zur Nutzung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgende Dimension in diesem Themenbereich verfügt über optimierte Filterfelder:

- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Kampagnenmetriken
 - Anzahl Kampagnen
 - Anzahl geplanter Kampagnen
 - Anzahl aktiver Kampagnen
 - Anzahl abgeschlossener Kampagnen
 - Anzahl Firmen für Kampagne
 - Anzahl Personen für Kampagne
 - Anzahl Leads für Kampagne
 - Anzahl Verkaufsprojekte für Kampagne

- Anzahl Gewinne für Kampagne
- Prozentsatz (%) des Budgets (Definition: Die Kosten multipliziert mit 100, dann geteilt durch die geplanten Kosten.)
- Erreichtes Lead-Ziel in Prozent (%) (Definition: Die Anzahl der Leads multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Lead-Ziel.)
- Erreichtes Umsatzziel in Prozent (%) (Definition: Der abgeschlossene Umsatz multipliziert mit 100, dann geteilt durch das Umsatzziel.)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss des Verkaufsprojekts für Kampagne
- Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
- Durchschnittliche Kosten pro Geschäftsabschluss (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Gewinne)
- Kosten pro Lead (Definition: Die Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads.)
- Durchschnittliche Kosten pro Lead (Definition: Durchschnittliche Kosten geteilt durch die Anzahl der Leads)
- Lead-Konvertierungsrate für Kampagne
- Abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Verkaufsprojektumsatz für Kampagne
- Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz für Kampagne
- Gewinnrate Verkaufsprojekt für Kampagne
- ROI

Hinweise zur Nutzung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Themenbereich für Personenbeziehungen können Sie Personenbeziehungen analysieren. Sie können Personenbeziehungen nach Firma, Person und zugehöriger Person analysieren. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Verantwortlicher Benutzer
- Zugehörige Person

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Personen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu Personenmetriken nach Person, Firma, Kampagne, verantwortlichem Benutzer und Datum erstellen. Für jede in Oracle CRM On Demand enthaltene Person wird dabei eine Zeile erstellt. Mit diesem Themenbereich können Sie folgende Fragen beantworten: Wer sind die Top 10-Mitarbeiter mit der höchsten Anzahl an Personen? Zu welchen Firmen liegen keine Personen vor? Welches sind die größten Kampagnen nach Personen?

Beziehungstyp

Multifakt (einfach)

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfeldes. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl

- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Personen

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Firmen
- Benutzerobjekt 2 und Firmen
- Benutzerobjekt 3 und Firmen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Firmen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Firmen erstellen. Zu Firmen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Firmen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer

- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Firmenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Firmen
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss Verkaufsprojekt (Definition: Die Anzahl der Tage bis zum Abschluss eines Verkaufsprojekts geteilt durch die Anzahl der Gewinne.)
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Personen

- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Anzahl Serviceanfragen (SAs)
- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Personen
- Benutzerobjekt 2 und Personen
- Benutzerobjekt 3 und Personen

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Personen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Personen erstellen. Zu Personen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Personen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Personen

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 2 und Verkaufsprojekte
- Benutzerobjekt 3 und Verkaufsprojekte

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Verkaufsobjekte-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Verkaufsprojekten erstellen. Zu Verkaufsprojekten, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Benutzerdefiniertes Objekt
- Firma
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer

- Primäre Person
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte

- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerobjekt 1 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 2 und Serviceanfragen
- Benutzerobjekt 3 und Serviceanfragen

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 analysieren. Dazu wird der Serviceanfragen-Themenbereich nachgebildet und durch die Dimensionen für die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 ergänzt. Unternehmen passen die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 häufig an und möchten anschließend Berichte zu den angepassten Benutzerobjekten und den zugeordneten Serviceanfragen erstellen. Zu Serviceanfragen, denen nicht mindestens eine Instanz der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 zugeordnet ist, können mit diesen Themenbereichen keine Berichte erstellt werden, da dieser Themenbereich nur die n:n-Beziehungen zwischen Serviceanfragen und den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 darstellt.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma

- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfeldes. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken für Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen

- Anzahl stornierter Serviceanfragen
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten

Dieses Thema umfasst die folgenden Themenbereiche:

- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3

Verfügbarkeit

Diese Themenbereiche sind in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesen Themenbereichen können Sie Berichte zu den Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 für die Dimensionen "Firma", "Aktivität", "Kampagne", "Person", "Lead", "Verkaufsprojekt", "Serviceanfrage", "Partner", "Datum" und die Benutzerobjekte 1, 2 und 3 erstellen. Sie können damit die Metriken der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nach verschiedenen zugehörigen Objekten analysieren. Berichte zu den Benutzerobjekten 1, 2 und 3 können derzeit nur in Echtzeit erstellt werden. Verwenden Sie zum Analysieren der Benutzerobjekte 1, 2 und 3 nur diese Themenbereiche.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Diese Themenbereiche haben die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person

- Erstellungsdatum
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Kampagne
- Person
- Benutzerdefiniertes Objekt 1
- Benutzerdefiniertes Objekt 2
- Benutzerdefiniertes Objekt 3
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diese Themenbereiche:

- Metriken für benutzerdefiniertes Objekt
 - Benutzerdefinierte Metriken zu benutzerdefiniertem Objekt
 - Indizierte Währung

- Durchschnittliche indizierte Währung
- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Anzahl Benutzerobjekte

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Prognosen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den im Prognosemodul von Oracle CRM On Demand generierten Daten erstellen. Sie können damit auch einen Vergleich der Prognosezusammenfassung mit den neuesten Echtzeitdaten zu Verkaufsprojekten nach Firma, Gebiet, Benutzer, Verkaufsprojekt, Produkt, Datum und Benutzerquote durchführen. Sie können einen Performance-Bericht für ein Vertriebsteam erstellen, in dem Pipeline-Deckung, Quotenrealisierung und Prognosegenauigkeit angezeigt werden. So können Vertriebsleiter zusätzlich die Performance der einzelnen Teammitglieder über die Benutzerhierarchie überwachen.

Beziehungstyp

Multifakt

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmenumsatz (siehe: Hinweis 1)
- Firmengebiet
- Buch
- Abschlussdatum (siehe: Hinweis 2)
- Person
- Prognose

- Prognosedatum (siehe: Hinweis 3)
- Verkaufsprojekt (siehe: Hinweis 4)
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz (siehe: Hinweis 4)
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Hinweis 1: Sie können die Dimension "Firmenumsatz" nicht mit der Dimension "Verkaufsprojekt" oder "Verkaufsprojekt - Produkt" kombinieren.

Hinweis 2: Als Abschlussdatum für Quoten gilt der erste Tag des Monats der Quotenperiode. Als Abschlussdatum für Prognosen gilt das Abschlussdatum der Verkaufsprojekte, die in der Prognose-Momentaufnahme enthalten sind. Als Abschlussdatum für Verkaufsprojekte gilt das Abschlussdatum des jeweiligen Verkaufsprojekts.

Hinweis 3: Das Prognosedatum entspricht dem Datum, zu dem die Prognose ausgeführt wurde. Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein.

Hinweis 4: "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" können nur die Metriken "Verkaufsprojekt" und "Verkaufsprojekt - Produktumsatz" zugeordnet werden.

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Firmenumsatzmetriken
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Prognosemetriken
 - Meine Firma - Umsätze

- Meine Firma - Umsatz
- Mein Kontakt - Umsätze
 - Mein Kontakt - Umsatz
- Meine Verkaufsprojekte
 - Mein Verkaufsprojekt - Umsatz
- Mein Produkt - Umsätze
 - Mein Produkt - Umsatz
- Meine Produkte
 - Abschlussmenge
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Prognostizierte Menge
 - Pipeline-Menge
- Team - Zusammenfassung
 - Prognose
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Pipeline
 - Aufwärtstrend
- Produktzusammenfassung des Teams
 - Abschlussmenge
 - Prognostizierte Menge
 - Pipeline-Menge
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Pipeline
- Prognose
- Erwarteter Umsatz
- Aufwärtstrend
- Quotenmetriken
 - Quotenwert
- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt

- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Indizierte Zahl
- Durchschnittliche indizierte Zahl
- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte

Hinweise zur Nutzung

Es gelten folgende Einschränkungen:

- **Multifakt.** Da es sich bei dem Themenbereich "Prognosen" um einen Multifakt-Themenbereich handelt, müssen Sie sicherstellen, dass nur eine Metrik Teil eines Berichts ist.
- **Buchdimension.** Mit der Buchdimension und -hierarchie können Sie Datensätze in Büchern gruppieren. Allerdings unterliegen die für Sie sichtbaren Daten nach wie vor Ihrem Sichtbarkeitsmodus in Analytics. Dies funktioniert nur mit Firma, Firmenumsatz, Verkaufsprojekt und Verkaufsprojektprodukt.
- **Hierarchien.** Alle Hierarchien sind auf acht Ebenen beschränkt.
- **Umsatzteilung.** Wenn die Umsatzteilungsfunktion konfiguriert wurde (Informationen hierzu finden Sie unter Einrichten Ihres Unternehmensprofils und der globalen Standardwerte), wird die Teilung in der Prognosezusammenfassung abgebildet, nicht jedoch in den Echtzeitmetriken für Verkaufsprojekte.
- **Quotenmetriken.** Die Quotenmetrik kann nur auf Monats- oder Benutzerebene mit anderen Metriken verglichen werden.
- **Benutzerdefinierte Felder für die Prognosezusammenfassung.** Diese Felder stehen für die Berichterstellung nicht zur Verfügung. Die in Oracle CRM On Demand generierte Prognosezusammenfassung enthält bereits zusammengefasste Summen. Die Prognosemetriken in Ihren Berichten ergeben daher nur einen Sinn, wenn Sie die Daten nach Benutzer anzeigen. Wenn Sie die Prognosemetriken ohne Benutzer anzeigen, werden die Werte falsch angezeigt.

- **Verkaufsprojekt in mehreren Prognosen.** Ein Verkaufsprojekt kann in mehreren Prognosen enthalten sein. Deshalb müssen Prognosemetriken mit dem Metrikfiltermechanismus für ein bestimmtes Datum angezeigt werden. Andernfalls werden die Prognosemetriken möglicherweise falsch angezeigt.
- **Metrik für Prognose und Benutzerquote.** Das Umsatzdatum entspricht dem Datum der Prognosezusammenfassung. Demnach werden alle Verkaufsprojekte am Ersten eines Monats angezeigt. Die Benutzerquote wird auch für einen Monat festgelegt und erscheint somit ebenfalls am Ersten des Monats. Aus diesem Grund ergeben Berichte mit Metriken für Prognosen und Benutzerquoten nur einen Sinn, wenn diese Daten mindestens auf Monatsebene eingegeben werden.
- **Benutzerquotenmetriken.** Benutzerquotenmetriken werden immer mit der Sichtbarkeit "Manager" erstellt, unabhängig von der für den Benutzer eingestellten Sichtbarkeit. Deshalb können Berichte zu Benutzerquoten zusammen mit Verkaufsprojektmetriken nur von Benutzern erstellt werden, die über die Sichtbarkeit Team verfügen oder Unternehmensadministratoren sind.
- **Rangliste für Benutzerperzentile.** Sie können keine Rangliste für Benutzerperzentile erstellen, wenn Sie keinen Zugriff auf sämtliche zugrundeliegende Daten haben.
- **Mehrere Prognosen für Kalendermonate.** Zu jedem Kalendermonat können mehrere Prognosen vorliegen. Für einen Bericht, in dem die Summe der Prognosemetriken angezeigt werden soll, muss ein bestimmtes Prognosedatum festgelegt werden.
- **Quote und Umsatz.** Wenn in Ihrem Bericht zur Benutzerquote und zum Echtzeitumsatz für Verkaufsprojekte nicht die erwarteten Ergebnisse angezeigt werden, sind möglicherweise keine Datensätze vorhanden, deren Abschlussdatum für Verkaufsprojekte im Zeitraum der Quotendatensätze liegt.
- **Monatsprognose.** Die Summen der monatlichen Prognosezusammenfassung sind bereits zusammengefasst. Die Summe für alle Benutzer wird somit falsch angezeigt. Wenn Sie die Summe anzeigen möchten, müssen Sie die Umsatzmetriken aus dem Ordner "Meine Umsätze" verwenden.
- **"Sichtbarkeit Manager" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Manager" in Analytics, wenn die Prognose nur Personen enthält, die Ihnen unterstellt sind.
- **"Sichtbarkeit Team" in Analytics.** Verwenden Sie die "Sichtbarkeit Team" in Analytics, wenn die in der Prognose enthaltenen Personen Mitglieder Ihres Teams sind. Wenn die Personen in der Prognose weder zu Ihrem Team gehören noch Ihnen unterstellt sind, stimmen die Ansichten für Verkaufsprojekte und Verkaufsprojektprodukte nicht mit der Prognosezusammenfassung überein.
- **Prognosemetriken.** Die Prognosemetrik muss auf eine bestimmte Prognose verweisen. Verwenden Sie die Metrik-Filterfunktion, um die Metrikverweise durch Prognosedatum und Prognosetyp zu erstellen. Beispiel: Verwenden Sie die Metrikfilterfunktion, um einen Prognosewert für ein bestimmtes Prognosedatum, wie z.B. 16.09.2009, zu erhalten. Da mehrere Prognosetypen vorhanden sind, müssen Sie einen zusätzlichen Filter hinzufügen, um nur die Umsatzprognosewerte für Verkaufsprojekte zu erhalten. Beispiel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognose Verkaufsprojektumsatz'))
```

Das Anwenden der Metrikfilterfunktion hat nicht dieselben Auswirkungen wie das Hinzufügen eines Filters zum Bericht. Wenn Sie einen Berichtsfiler zur Filterfunktion nach Prognosedatum und Prognosetyp hinzufügen, werden keine Werte für Benutzerquote oder Echtzeitumsatz angezeigt. Wenn Sie mehrere Quoten pro Benutzer definiert haben, müssen Sie den jeweiligen Quotenwert über die Metrikfilterfunktion verknüpfen. Beispiel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Vertrieb'))
```

In diesem Beispiel gibt die Metrikfilterfunktion den Quotenwert für einen bestimmten Quotennamen (Sales) aus. Ohne diese Filtermetrik erhalten Sie nur den Gesamtwert aller Quoten.

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können. Mit der Dimension "Buch" können Sie Metriken und zugehörige Attribute von Firmen und Personen auf allen Ebenen der Hierarchie "Buch" analysieren.

Berichte-Themenbereich zu Haushalten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit dem Berichte-Themenbereich zu Haushalten können Sie Berichte zu Haushalten für die Personendimension generieren. Mit diesem Bericht können Gutachter und ihre Manager z.B. folgende Fragen beantworten:

- Welche meiner Kunden gehören zu welchem Haushalt?
- Wie verteilen sich die Haushaltsaktiva in meiner Kundenbasis auf meine Kunden?
- Welches sind meine besten Haushalte nach dem Gesamtwert der Aktiva?

Sie können Haushaltsberichte und Portfolioberichte kombinieren, um einen erweiterten Kundenservice bereitzustellen. Kunden werden hierbei als Mitglieder eines Haushalts definiert.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Haushalt
- Haushalt - Person

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Personendimension verfügt über das Feld "Personentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Personentyp - Code", das die optimierte Version des Feldes "Personentyp" ist. Außerdem gibt es ein mit "Erstellungsdatum - UTC"

bezeichnetes Feld, das die optimierte Version des Feldes "Erstellungsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Weitere Informationen zur Nutzung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgende Dimension in diesem Themenbereich verfügt über optimierte Filterfelder:

- Person

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Haushaltsmetriken
 - Gesamtkтива Haushalt
 - Gesamtkтива Haushalt
 - Gesamtkтива Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Aktiva Haushalt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt Haushalt (000)
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt
 - Gesamtausgaben Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsausgaben (000)
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt
 - Gesamteinnahmen Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltseinkünfte (000)
 - Gesamtpassiva Haushalt
 - Gesamtpassiva Haushalt
 - Gesamtpassiva Haushalt (000)
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten
 - Durchschnittliche Gesamt-Haushaltsverbindlichkeiten (000)
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt
 - Gesamtes Reinvermögen Haushalt (000)
 - Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital

- Durchschnittliches Gesamt-Haushaltseigenkapital (000)
- Gesamtkтива Person
 - Gesamtkтива
 - Gesamtkтива (000)
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt
 - Durchschnittliche Aktiva gesamt (000)
- Gesamtausgaben Person
 - Gesamtausgaben
 - Gesamtausgaben (000)
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben
 - Durchschnittliche Gesamtausgaben (000)
- Gesamteinnahmen Person
 - Gesamteinnahmen
 - Gesamteinnahmen (000)
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen
 - Durchschnittliches Gesamteinkommen (000)
- Gesamtpassiva Person
 - Gesamtpassiva
 - Gesamtpassiva (000)
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva
 - Durchschnittliche Gesamtpassiva (000)
- Gesamtes Reinvermögen Person
 - Gesamtes Reinvermögen
 - Gesamtes Reinvermögen (000)
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen
 - Durchschnittliches gesamtes Reinvermögen (000)
- Benutzerdefinierte Metriken für Haushalt
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
- Anzahl zusammengefasster Personen
- Anzahl zusammengefasster Serviceanfragen

- Anzahl zusammengefasster Leads
- Anzahl Personen
- Anzahl Serviceanfragen von Person
- Anzahl Personen-Leads
- Anzahl Haushalte

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Person" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Leads

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die Lead-Metriken nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Person, Datum, Lead, Verkaufsprojekt, verantwortlichem Benutzer und Hauptpartnerfirma analysieren. Dieser Themenbereich enthält Metriken zum Analysieren der Lead-Qualität, der Lead-Konvertierung und der den Leads zugeordneten Umsätze.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Person
- Datum
- Lead
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer

- Hauptpartnerfirma

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Lead
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Lead-Metriken
 - Firmengebietshierarchie
 - Name Gebiet der höchsten Ebene
 - Gebietsname Ebene 8
 - Gebietsname Ebene 7
 - Gebietsname Ebene 6
 - Gebietsname Ebene 5
 - Gebietsname Ebene 4
 - Gebietsname Ebene 3
 - Gebietsname Ebene 2
 - Gebietsname Ebene 1
 - Anzahl Leads
 - Anzahl qualifizierter Leads
 - Anzahl abgelehnter Leads
 - Anzahl archivierter Leads
 - Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden.)

- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben (Definition: Die Anzahl an Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden und sich in der Vertriebsphase "Abgeschlossen/Gewonnen" befinden.)
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl neuer Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Verkaufsprojekte nach Firma, Gebiet, Kampagne, Person, Gebiet, Verantwortlichem und Datum analysieren. Dieser Themenbereich ist ein Multifakt-Themenbereich und umfasst Verkaufsprojekt- und Quotenmetriken. Verkaufsprojektmetriken werden mit dem höchsten Detaillierungsgrad in diesem Themenbereich definiert. Sie können daher mit allen Dimensionen analysiert werden. Quotenmetriken weisen jedoch einen höheren Detaillierungsgrad auf und können nur über die folgenden begrenzten Dimensionen analysiert werden: Datum (Monat), Quote und Verantwortlicher.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Abschlussdatum

- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Hauptpartnerfirma
- Quote
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Schlüsselmetriken für diesen Themenbereich:

- Umsatz (erwartet und abgeschlossen)
- Anzahl Verkaufsprojekte (offen und abgeschlossen)
- Anzahl Gewinne
- Quotenbeträge

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsprojektmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl

- Umsatz
- Erwarteter Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz
- Umsatz (000)
- Erwarteter Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Da Quotenmetriken nicht auf der Dimensionsebene für Verkaufsprojekte definiert werden, werden diese Metriken als leere Felder angezeigt, wenn die Dimensionsattribute für Verkaufsprojekte im Bericht erscheinen.

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit den Themenbereichen für Verkaufsprojekte. Der einzige Unterschied ist, dass er die Dimension für Mitbewerberfirmen enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Mitbewerber für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Mitbewerberfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Mitbewerberfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Abschlussdatum
- Verkaufsprojekt
- VP-Mitbewerber
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetrikmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

996 Oracle CRM On Demand Online-Hilfe Version 20

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie die n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen analysieren. Dieser Themenbereich ist nahezu identisch mit dem Themenbereich "Verkaufsprojekt". Der einzige Unterschied ist, dass er die Partnerfirmendimension enthält, für die eine n:n-Beziehung zum Datensatztyp "Verkaufsprojekt" vorliegt. Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte erstellen, in denen alle Partner für ein Verkaufsprojekt angezeigt werden. Verkaufsprojekte, denen nicht mindestens eine Partnerfirma zugeordnet ist, erscheinen nicht im Bericht dieses Themenbereichs, da für sie keine n:n-Beziehung zwischen Verkaufsprojekten und Partnerfirmen vorliegt. Die folgenden Attribute werden zum Definieren der Beziehung zwischen Firmen und Partnerfirmen verwendet und können im Bericht angezeigt werden:

- Primäre Person
- Rolle
- Rolle umkehren
- Startdatum
- Enddatum
- Stärken
- Schwächen
- Kommentare

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektpartner
- Verantwortlicher Benutzer
- Primäre Person
- Person für Geschäftsbeziehung
- Gebiet

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Person
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Verkaufsmetrikmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Verkaufsprojekt
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Umsatz
 - Erwarteter Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Erwarteter Umsatz (000)
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl offene Verkaufsprojekte
 - Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekt-Produktumsätzen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Produktumsätze nach Firma, Firmengebiet, Kampagne, Verkaufsprojekt, Verkaufsprojektprodukt, verantwortlichem Benutzer, Produkt und Produktkategorie analysieren. Alle wiederkehrenden Produktumsatz-Datensätze können unterschiedliche Anfangsdaten haben, sodass dieser Themenbereich den niedrigsten Detaillierungsgrad aufweist und eine Zeile pro wiederkehrenden Produktumsatz-Datensatz innerhalb des Verkaufsprojekts umfasst. Dieser Themenbereich hat einen hohen Detaillierungsgrad und bietet somit viel Flexibilität zum Zusammenfassen von Daten auf einer beliebigen Ebene der unterstützten Dimensionen. Dieser Themenbereich umfasst auch die Quotendimension und -Metriken, mit denen Sie einen kombinierten Bericht zu Verkaufsprojektprodukt-Umsätzen und -Quotenmetriken erstellen können.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Firmengebiet
- Kampagne
- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojekt - Produktumsatz
- Verantwortlicher Benutzer
- Produkt
- Produktkategorie
- Quote

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Kampagne
- Verkaufsprojekt

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Verkaufsprojekt - Produktumsatz
 - Anzahl Produkte
 - Durchschnittliche Anzahl Produkte
- Quotenmetriken
 - Quotenwert

Hinweise zur Nutzung

Die Dimension "Firma" umfasst die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Berichte-Themenbereich zu Verkaufsteams

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Mit diesem Themenbereich können Sie Berichte zu den Beziehungen zwischen Verkaufsprojekten und Verkaufsteams erstellen. Verwenden Sie diesen Themenbereich, um die Teammitglieder abzufragen, die an einem Verkaufsprojekt beteiligt sind. Dieser Themenbereich verfügt nicht über Metriken.

Beziehungstyp

1:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich bietet die folgenden Dimensionen:

- Verkaufsprojekt
- Verkaufsprojektteam
- Verantwortlicher Benutzer

Metriken

Keine.

Hinweise zur Verwendung

Keine.

Datensichtbarkeit. In diesem Themenbereich wird unabhängig von ihren Profileinstellungen stets der Modus "Sichtbarkeit Team" verwendet. Deshalb können Sie immer Berichte über alle Verkaufsprojekte erstellen, deren Verantwortlicher Sie sind oder deren Teams Sie angehören.

Berichte-Themenbereich zu Partnern

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Der Berichte-Themenbereich zu Partnern bietet die Möglichkeit, Partner zu analysieren und wichtige Performance-Metriken zu messen. Dazu gehören die Anzahl qualifizierter Leads und der Gesamtumsatz in der Pipeline für Verkaufsprojekte.

Beziehungstyp

Zusammenfassung

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Erstellungsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Partner
- Gebiet

Metrik

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Partnermetrik
- Benutzerdefinierte Metrik für Partner
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
- Anzahl Partner
- Anzahl archivierter Leads
- Anzahl abgebrochener Serviceanfragen (SA)
- Anzahl abgeschlossener Verkaufsprojekte
- Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl offene Verkaufsprojekte
- Anzahl offener Serviceanfragen
- Anzahl Verkaufsprojekte
- Anzahl ausstehender Serviceanfragen
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Anzahl Serviceanfragen
- Anzahl Gewinne
- Durchschnittliche Anzahl Tage in Phase
- Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)
- Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)

- Abgeschlossener Umsatz
- Abgeschlossener Umsatz (000)
- Abgeschlossener Umsatz für Lead
- Erwarteter Umsatz für Lead
- Verkaufsprojektumsatz für Lead
- Umsatz
- Umsatz (000)

Hinweise zur Verwendung

Die vorherigen Metriken basieren auf der Hauptpartnerfirma für Leads, auf Verkaufsprojekten und auf Serviceanfragen.

Berichte-Themenbereich zur Übermittlung personalisierter Inhalte

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist nur in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet Informationen, die von verschiedenen Rollen in Pharmaunternehmen benötigt werden, um Ärzte besser zu verstehen, Inhalte aufzubereiten und die richtigen Nachrichten zur richtigen Zeit an die richtige Person zu übermitteln. Beispiel: Ein Marketing-Manager kann damit Detailtrends, Daten zur Sicherheits-Performance und Reaktionen aus unterschiedlichen Segmenten analysieren. Mit diesen Informationen kann der Manager die Sicherheit prüfen oder die Kundenbasis neu segmentieren, um die Kundenzielgruppe besser zu bestimmen. Ein Vertriebsleiter kann damit die Detailtrends analysieren, um gute und schwache Leistungen in einem Gebiet zu identifizieren und das Team entsprechend zu schulen.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person

- Antwort auf Nachricht
- Nachrichtenplan
- Nachrichtenplanposition
- Produkt

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken Nachrichtenplan
 - Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenplan
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Nachrichtenpläne
- Metrik für Nachrichtenplanpositionen
 - Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenplanpositionen
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
 - Anzahl Nachrichtenplanpositionen
- Metriken Antwort auf Nachricht

- Benutzerdefinierte Metrik für Nachrichtenreaktionen
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Indizierte Zahl
- Anzahl Nachrichtenreaktionen
- Firmenmetriken
 - Umsatz
 - Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz
 - Abgeschlossener Umsatz (000)
 - Durchschnittlicher abgeschlossener Umsatz
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Verkaufsprojekten
 - Potenzieller Umsatz
 - Durchschnittlicher potenzieller Umsatz
 - Umsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Anzahl Firmen
 - Anzahl Firmen mit Verkaufsprojekten
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl Personen
 - Anzahl Verkaufsprojekte
 - Anzahl Gewinne
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

- Anzahl Leads
- Anzahl Leads, die in Verkaufsprojekte konvertiert wurden
- Anzahl Leads, die gewonnene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl Leads, die verlorene Verkaufsprojekte ergeben
- Anzahl qualifizierter Leads
- Anzahl abgelehnter Leads
- Aktivitätsmetriken
 - Anzahl Aktivitäten
 - Anzahl offene Aktivitäten
 - Anzahl Firmen mit Aktivitäten
 - Anzahl abgeschlossene Aktivitäten
- Personenmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Person
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Benutzerdefinierte Felder, für die Benutzer verantwortlich ist
 - Benutzerdefinierte Felder, für die Benutzer verantwortlich ist
 - Anzahl Personen
- Metriken Produktumsatz
 - Umsatz
 - Erwarteter Produktumsatz
 - Abgeschlossener Produktumsatz
 - Produktumsatz (000)
 - Erwarteter Produktumsatz (000)
 - Abgeschlossener Produktumsatz (000)
 - Durchschnittlicher Kaufpreis
 - Durchschnittliche Menge
 - Menge

Hinweise zur Verwendung

Keine

Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Sie können Serviceanfragen nach Firma, Person, Serviceanfrage, Benutzer, Partner und Datum analysieren. Er unterstützt Sie dabei, wichtige Performance-Metriken für die serviceanfragende Organisation des Kunden zu messen und zu analysieren. Dazu gehören auch Informationen zum Zeitraum, in dem eine Serviceanfrage bereits offen ist, und zur durchschnittlichen Dauer bis zum Abschließen einer Serviceanfrage. Mit diesen Performance-Metriken für Serviceanfragen können Unternehmen die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterproduktivität steigern und die Betriebskosten senken.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Person
- Abschlussdatum
- Anfangsdatum
- Verantwortlicher Benutzer
- Hauptpartnerfirma (nur in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition verfügbar)
- Serviceanfrage

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Letztes Besuchsdatum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Letztes Besuchsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma

- Person
- Serviceanfrage

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Metriken für Serviceanfragen
 - Benutzerdefinierte Metriken für Serviceanfrage
 - Indizierte Währung
 - Durchschnittliche indizierte Währung
 - Indizierte Zahl
 - Durchschnittliche indizierte Zahl
 - Anzahl Serviceanfragen (SAs)
 - Anzahl offener Serviceanfragen
 - Anzahl abgeschlossener Serviceanfragen
 - Anzahl ausstehender Serviceanfragen
 - Anzahl stornierter Serviceanfragen
 - Durchschnittliches Alter offener Serviceanfragen (SA)
 - Durchschnittliche Tage bis Abschluss von Serviceanfragen (SA)

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

Dieser Themenbereich bietet die Möglichkeit, gemeinsame Aktivitäten nach Firma, Kontakt und Benutzerdimensionen zu analysieren. Da diese Aktivitäten in Oracle CRM On Demand von einem oder mehreren Benutzern freigegeben werden können, können Sie mit diesem Themenbereich einen Bericht über die gemeinsamen Aktivitäten erstellen. Für nicht mit mindestens einem Benutzer gemeinsam verwendete Aktivitäten können Sie mit diesem Themenbereich keinen Bericht erstellen.

Beziehungstyp

n:n

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Firma
- Aktivität
- Person
- Verantwortlicher Benutzer

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Ebenso gibt es das Feld "Indiziertes Datum (UTC)", das die optimierte Version des Feldes "Indiziertes Datum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds.

Informationen zur Verwendung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Firma
- Aktivität
- Person

Metriken

Keine

Hinweise zur Nutzung

Die Dimensionen "Firma" und "Person" umfassen die Hierarchie "Buch", mit der Sie Metriken und zugehörige Attribute auf allen Ebenen analysieren können.

Themenbereich "Fahrzeugberichte"

Verfügbarkeit

Dieser Themenbereich ist in allen Editionen von Oracle CRM On Demand verfügbar.

Geschäftszielsetzung

In diesem Themenbereich können Sie fahrzeugbezogene Metriken anhand von Fahrzeug- und Händlerdimensionen und anderen zugeordneten Dimensionsobjekten wie "Person", "Datum", "Händler" und "Produkt" analysieren.

Beziehungstyp

Einfach

Dimensionen

Dieser Themenbereich hat die folgenden Dimensionen:

- Person
- Datum
- Händler
- Produkt
- Fahrzeug

Optimierte Filterfelder

Dieser Themenbereich enthält Felder, die optimiert wurden, um die Abfragezeit bei ihrer Verwendung in Filtern zu verringern. Optimierte Felder enden mit den Begriffen "Code" oder "UTC". Beispiel: Die Personendimension verfügt über ein Feld mit dem Zuweisungsfilter 1. Darüber hinaus ist ein Feld mit dem Code für den Zuweisungsfilter 1 vorhanden, das die optimierte Version des Feldes mit dem Zuweisungsfilter 1 darstellt. Außerdem gibt es ein mit "Erstellungsdatum - UTC" bezeichnetes Feld, das die optimierte Version des Feldes "Erstellungsdatum" ist. Die Verwendung des optimierten Feldes im Filter generiert schnellere Abfragen. Diese Methode ist schneller als die Verwendung des Standardfelds. Weitere Informationen zur Nutzung optimierter Filterfelder finden Sie unter [Verwenden optimierter Filterfelder](#) (auf Seite 1014). Die folgenden Dimensionen in diesem Themenbereich verfügen über optimierte Filterfelder:

- Person
- Datum
- Händler
- Fahrzeug

Metriken

Vollständige Liste der Metriken für diesen Themenbereich:

- Fahrzeugmetriken
 - Benutzerdefinierte Metriken für Fahrzeug
 - Anzahl Fahrzeuge

Hinweise zur Nutzung

Keine

Ändern der Darstellung von Berichten

Sie können beim Einrichten oder Aktualisieren von Berichten in Oracle CRM On Demand Answers die visuelle Darstellung der Berichte ändern. Dies wird auch als "zusätzliche Formatierung" bezeichnet. Sie können die zusätzliche Formatierung anwenden, zusätzliche Formatierungsattribute kopieren und einfügen oder einen formatierten Bericht speichern, um ihn als Stilvorlage zu verwenden.

Je nach dem Element, das Sie formatieren, werden im Dialogfeld verschiedene Optionen angezeigt, z.B. Schriftart, Zellen- und Rahmenfestlegungen, Hintergrundfarben sowie zusätzliche Formatierungsoptionen wie Textabstand oder benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen für HTML.

Sie können die Darstellung ändern von:

- Spalten und Abschnitten, z.B. Hintergrundfarbe und Rahmen
- Spalten in Tabellen
- Größe von Titeln

Sie können alle zusätzlichen Formatierungsattribute, die Sie auf ein Element (z.B. eine Tabellenspalte) anwenden, kopieren und auf ein Element desselben Typs anwenden, z.B. auf eine andere Spalte der Tabelle oder auf eine Spalte in einer anderen Tabelle. Sie können außerdem die Standarddarstellung wiederherstellen. Verwenden Sie dazu die Symbole oben rechts in den Dialogfeldern.

Ansichten, von denen die Funktionen Kopieren und Einfügen unterstützt werden, sind unter anderem die Tabellen-, Pivot-Tabellen- und Diagrammansicht.

Info über das Speichern von Berichten als Stilvorlage

Nachdem Sie die Darstellung eines Berichts durch zusätzliche Formatierung angepasst und gespeichert haben, können Sie ihn als Stilvorlage verwenden. So können Sie die Formatierung des gespeicherten Berichts auf einen neuen oder einen bestehenden Bericht anwenden.

Ansichten, von denen die Verwendung eines gespeicherten Berichts als Stilvorlage unterstützt wird, sind unter anderem die Tabellen-, Pivot-Tabellen- und Diagrammansicht.

Dieses Thema enthält Informationen über das Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Formatieren der optischen Gestaltung eines Berichts
- Kopieren und Einfügen eines Formatierungsattributs
- Wiederherstellen der Standarddarstellung eines Attributs
- Verwenden eines gespeicherten Berichts als Vorlage

So formatieren Sie die optische Gestaltung eines Berichts

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2** Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Analyse öffnen".
- 4** Wählen Sie den gewünschten Bericht, und klicken Sie auf "OK".
- 5** Öffnen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, indem Sie eine der folgenden Vorgehensweisen anwenden:
 - Klicken Sie in Schritt 1 auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften", und klicken Sie dann im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
 - Öffnen Sie in Schritt 2 das Dialogfeld "Format bearbeiten", indem Sie eine der folgenden Vorgehensweisen anwenden:
 - Klicken Sie für Titel oder Tabelle auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren".
 - Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Pivot-Tabellenansicht" und dann auf die Schaltfläche "Alternative Formatierung festlegen".

HINWEIS: In der Tabellenansicht können Sie auch auf die Schaltfläche "Spalte formatieren" klicken und die Registerkarte "Werteformat" verwenden. In der Pivot-Tabellenansicht können Sie auch auf die Schaltfläche "Abschnittseigenschaften" klicken und die Registerkarte "Abschnittseigenschaften" verwenden.

Das Dialogfeld "Kosmetische Formatierung" wird angezeigt.
- 6** Wählen Sie im Bereich "Schriftart" die Schriftart-Familie sowie die Größe, Farbe, Formatvorlage (z.B. "Fett") und Effekte (z.B. "Unterstreichen").

HINWEIS: Für einige Elemente ist diese Option nicht verfügbar.
- 7** Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

HINWEIS: Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig, numerische Daten rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.
- 8** Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für die Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

TIPP: Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.
- 9** Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

10 Um Stil- und Klassenelemente außer Kraft zu setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Optionen für benutzerdefinierte CSS-Formatvorlage":

- a** Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.
- b** Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

HINWEIS: Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

11 Klicken Sie auf "OK".

So kopieren Sie ein Formatierungsattribut und fügen es ein

- 1** Gehen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" zu dem Element, dessen Formatierung Sie kopieren möchten, beispielsweise zu einer Zeile, Spalte oder Tabellenzelle.
- 2** Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatierung kopieren" und anschließend auf "Abbrechen", um das Dialogfeld zu schließen.
- 3** Gehen Sie zu dem Element, in das Sie die Formatierung einfügen möchten.
- 4** Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Einfügen der Formatierung und anschließend auf "OK", um die Änderungen zu übernehmen.

So stellen Sie die Standarddarstellung wieder her

- Öffnen Sie das Dialogfeld für die zusätzliche Formatierung für das Element, und klicken Sie dann auf die Schaltfläche "Formatierung aufheben".

Bei einigen Ansichtstypen können Sie beim Hinzufügen der Ansicht einen gespeicherten Bericht als Vorlage verwenden. Die Vorgehensweise hierzu wird im Folgenden beschrieben.

So verwenden Sie einen gespeicherten Bericht als Vorlage

- 1** Gehen Sie auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" zu Schritt 2 "Layout erstellen".
- 2** Klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie die gewünschte Ansicht.
- 3** Klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren der Ansichtsformatierung aus einer anderen Analyse, die sich im oberen Bereich des Arbeitsbereichs befindet:



- 4** Navigieren Sie im Dialogfeld zum Importieren des gespeicherten Formats zum gespeicherten Bericht, und klicken Sie auf "OK".
- 5** Klicken Sie entweder auf den Link "Gespeicherte Ergebnisse" oder auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

Verwenden optimierter Filterfelder

Optimierte Felder enden mit den Worten *Code* (für Auswahllisten) oder *UTC* (Koordinierte Weltzeit) für Datums-Zeitfelder. Durch die Verwendung optimierter Felder in Filtern kann die Berichtsperformance verbessert werden.

Codefelder in Filtern

In Codefeldern werden Auswahllistenwerte in einem sprachunabhängigen Code für mehrsprachige Auswahllisten gespeichert. Sie können in Oracle CRM On Demand mehrere Sprachen verwalten, indem Sie sprachunabhängige Codes und individuelle Einträge für jede Sprache verwenden. Beispielsweise kann ein Statusfeld wie folgt für einen Sprachwert mit dem Status "Aktiv" implementiert werden.

Sprache	Wert	Sprachunabhängiger Code
Englisch	Aktiv	Aktiv
Französisch	Actif	Aktiv
Deutsch	Aktiv	Aktiv
Spanisch	Activo	Aktiv

Um aktive Firmen zu filtern, müssen Sie einen Filter für das Feld "Statuscode" (die optimierte Version des Feldes "Status") und für den sprachunabhängigen Wert (in diesem Fall "Active") erstellen. Unabhängig davon, welche Sprache Sie verwenden, wird die Berichtsperformance durch das Abfragen des sprachunabhängigen Wertes verbessert, da kein zusätzlicher Schritt erforderlich ist, um andere Sprachen abzufragen.

Anzeigen der sprachunabhängigen Werte für eine Auswahlliste

Um die sprachunabhängigen Codewerte für eine Auswahlliste anzuzeigen, gehen Sie wie folgt vor.

So zeigen Sie die sprachunabhängigen Codewerte für eine Auswahlliste an:

- 1 Klicken Sie auf einer beliebigen Seite oben rechts auf den globalen Link "Admin".
- 2 Klicken Sie im Abschnitt "Anwendungsanpassung" auf den Link "Anwendungsanpassung".
- 3 Klicken Sie im Abschnitt "Datensatztypeinrichtung" auf den Link für den erforderlichen Datensatztyp.
- 4 Klicken Sie im Abschnitt "Feldverwaltung" auf "Felddefinition *Datensatztyp*".
- 5 Klicken Sie auf der Seite "Felder" auf den Link "Pickliste bearbeiten" für das gewünschte Auswahllistenfeld.
Sie finden die sprachunabhängigen Codewerte in der ID-Spalte.

UTC-Felder in Filtern

Wenn Sie UTC-Felder verwenden, werden deren Werte nicht in Unternehmens- oder Benutzerzeitzone umgewandelt. Sie verbessern so die Berichtsperformance. Die Performance wird darüber hinaus weiter verbessert, wenn die Datums-/Zeitfelder in der Datenbank indiziert werden. Sie können diese Felder in Ihren Berichten unterdrücken, und stattdessen die Felder mit den angepassten Zeitzone verwenden.

Schritt 1: Definieren von Kriterien

Sie definieren die Kriterien für Ihre Berichte auf der Seite "Kriterien definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Um auf die Seite "Kriterien definieren" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte" auf Seite 857) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Verfahren anzuzeigen:

- [Hinzufügen von Spalten zu Berichten](#) (auf Seite 1015)
- [Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten](#) (auf Seite 1016)
- [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 1016) (optional aber empfohlen)
- [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 1026)
- [Einrichten von Spaltenformeln](#) (auf Seite 1038)
- [Hinzufügen von Aktionsverknüpfungen zu Ergebnissen](#) (siehe "[Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen](#)" auf Seite 1039) (optional)
- [Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 1043)

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwenden von Adressen in Berichten](#) (auf Seite 1044)
- [Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen](#) (auf Seite 1044)

Hinzufügen von Spalten zu Berichten

Wenn Sie Berichte in Oracle CRM On Demand Answers erstellen oder ändern, fügen Sie Spalten hinzu, bis der Bericht alle gewünschten Daten enthält.

HINWEIS: Die Zeiträume in den Berichten basieren möglicherweise auf dem Finanzkalender Ihres Unternehmens, der eventuell vom Standardkalender abweicht. Zum Beispiel kann das Geschäftsjahr des Unternehmens am 1. Juni jedes Kalenderjahrs beginnen. Wenn das Unternehmen gerade das Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie die Verlaufsanalysen sorgfältig prüfen, wenn sie sich über mehrere Jahre erstrecken. Daten in Berichten, die auf dem vorherigen Finanzkalender basieren, können nicht mit Daten abgeglichen werden, die auf dem neuen Finanzkalender basieren.

So fügen Sie Spalten zu Ihrem Bericht hinzu

- 1 Blenden Sie im aktiven Themenbereich von Oracle CRM On Demand Answers die Spaltenlisten ein, um die Spalten anzuzeigen, die in die Berichte eingefügt werden können.
- 2 Klicken Sie auf die Spalten, die Sie in den Bericht einbeziehen möchten.

HINWEIS: Sie können Spalten aus dem Bericht entfernen, indem Sie in der entsprechenden Spalte auf das X-Symbol klicken. Sie können die Reihenfolge der Spalten ändern, indem Sie sie in die neue Position ziehen und dort ablegen.

Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten

Sie können benutzerdefinierte Felder als Spalten in Berichten und Analysen in Oracle CRM On Demand Answers hinzufügen. Weitere Informationen über das Hinzufügen von Spalten zu Berichten finden Sie unter [Hinzufügen von Spalten zu Berichten](#) (auf Seite 1015).

Bei mehrsprachigen Bereitstellungen mit Oracle CRM On Demand Answers müssen Sie benutzerdefinierte Felder in alle für Oracle CRM On Demand Answers verwendeten Sprachen übersetzen, damit diese Felder zum Hinzufügen zu Berichten und Analysen zur Verfügung stehen. Wenn z.B. ein benutzerdefiniertes Feld in englischer Sprache erstellt wurde, muss es auf Deutsch übersetzt werden, damit ein deutschsprachiger Benutzer das Feld anzeigen und dann in einem Bericht oder einer Analyse verwenden kann.

Hinzufügen von Filtern zu Spalten

In Oracle CRM On Demand Answers können Sie auf der Seite "Kriterien definieren" Filter für Spalten in Ihrem Bericht einrichten. Mit einem Filter werden die Ergebnisse begrenzt, die nach der Ausführung eines Berichts angezeigt werden. Oracle CRM On Demand Answers zeigt nur die Ergebnisse an, die den Kriterien entsprechen.

Ein Spaltenfilter besteht aus folgenden Elementen:

- Einer zu filternden Spalte, wie z.B. "Firmentyp".
- Einem beim Anwenden des Filters zu verwendenden Wert, wie z.B. 10 (ein SQL-Ausdruck oder eine Variable kann, falls erforderlich, anstelle eines Werts verwendet werden).
- Einem Operator, der bestimmt, wie der Wert angewendet wird, z.B. "Kleiner als".

Enthält die Spalte beispielsweise die verkaufte Menge, und der Operator ist "Kleiner als" und der Wert 10, enthält das Ergebnis nur die Bestellmengen, bei denen weniger als 10 Stück verkauft wurden.

Ein Spaltenfilter kann auch folgende Eigenschaften haben:

- Er kann mit anderen Spaltenfiltern aus demselben Themenbereich kombiniert werden, um die Ergebnisse eines Berichts weiter einzuschränken.
- Filter können zu komplexeren Filtern gruppiert werden.
- Ihr Wert kann durch die Ergebnisse eines zuvor gespeicherten Berichts aus diesem Themenbereich eingeschränkt werden.

Der Filter wird für die Anweisung "SQL SELECT" in eine "WHERE"-Bedingung übersetzt. Die "WHERE"-Bedingung wird dazu verwendet, die Anzahl der zurückgegebenen Zeilen zu beschränken, die mit den entsprechenden Einschränkungen übereinstimmen. Fortgeschrittene Benutzer können den SQL-Ausdruck für einen Filter auch direkt eingeben.

HINWEIS: Wenn Sie die Option ausgewählt haben, mit der neue Auswahllistenwerte beim Importieren von Daten hinzugefügt werden, werden diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach 24 Stunden im Bericht angezeigt. Daher können diese neuen Auswahllistenwerte möglicherweise erst nach Ablauf dieses Zeitraums als Filter verwendet werden.

Erstellen von Spaltenfiltern

Sie können für jede Spalte eines Berichts einen Filter erstellen. Wenn die Ergebnisse einer Spalte nicht angezeigt werden sollen, können Sie diese auch ausblenden.

VORSICHT: Wenn Sie im Browser auf die Schaltfläche "Aktualisieren" klicken, bevor Sie die Erstellung eines Spaltenfilters abgeschlossen haben, lädt der Browser die Seite neu, und Ihre Änderungen werden unwirksam.

So erstellen Sie einen Filter ohne Hinzufügen der Spalte zum Bericht

- Klicken Sie mit der rechten Maustaste auf die Spalte.

So erstellen Sie einen Spaltenfilter

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" in der Spalte, in der Sie den Filter erstellen möchten, auf die Schaltfläche "Neuer Filter".

- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" in der Dropdown-Liste "Operator" einen Operator aus.

Die ausgewählten Operatoren und Werte werden in der linken Spalte angezeigt. Je nach Art der ausgewählten Spalte werden in der rechten Spalte ggf. zusätzliche Optionen angezeigt, wie z. B. Kalenderschaltfläche zum Festlegen eines Datumsbereichs oder ein Textübereinstimmungsfeld für die Beschränkung langer Wertelisten.

- 3 Geben Sie den gewünschten Wert in das Feld "Wert" ein, oder klicken Sie auf "Alle Auswahloptionen", um die verfügbaren Werte in der Spalte anzuzeigen, und wählen Sie einen Wert aus der Liste.

Mehrere Werte können durch Klicken auf "Hinzufügen" und Auswählen der Option "Wert" hinzugefügt werden, nachdem die Daten für das aktuelle Wertfeld eingegeben wurden.

Beachten Sie beim Auswählen von Operatoren und beim Festlegen von Werten die Richtlinien in der folgenden Tabelle. Weitere Informationen zu Operatoren finden Sie unter *Hinweise zur Verwendung von Operatoren*. Dieser Abschnitt wird nach diesem Verfahren angezeigt.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Gleich" oder "Ist in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert übereinstimmen.

Operator	Verwendungsrichtlinien
"Ungleich" oder "Ist nicht in"	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Filterwert übereinstimmen.
Kleiner als	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als der Filterwert sind.
Größer als	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als der Filterwert sind.
"Kleiner als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte kleiner als oder gleich dem Filterwert sind.
"Größer als" oder "Gleich"	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte größer als oder gleich dem Filterwert sind.
Zwischen	Gültig für eine Spalte, die Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie zwei Werte an. Die Ergebnisse beinhalten Datensätze, die auf die angegebenen Werte und die dazwischen liegenden Werte zutreffen.
Gleich Null	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Abwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte keine Daten enthält.</p> <p>In einigen Fällen kann es hilfreich sein zu wissen, ob Daten vorhanden sind, und die Verwendung des Operators "Gleich Null" ist eine Möglichkeit, um diese Bedingung zu prüfen.</p>
Ungleich Null	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie keinen Wert an. Der Operator prüft nur die Anwesenheit von Daten in der Spalte. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, bei denen die Spalte Daten enthält.
Im oberen Bereich	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die ersten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist.</p> <p>Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden. Beispiel: Mithilfe dieses Operators können Sie eine Liste der ersten 10 Spitzenmitarbeiter abrufen.</p>
Im unteren Bereich	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur die letzten n Datensätze, wobei n eine ganze Zahl ist, die als Filterwert definiert ist.</p> <p>Dieser Operator kann für sortierte Ergebnisse verwendet werden. Beispiel: Mithilfe dieses Operators können Sie eine Liste der Kunden</p>

Operator	Verwendungsrichtlinien
	abrufen, die die geringste Anzahl an Problemen melden.
Enthält alle	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte alle Filterwerte enthalten.
Enthält beliebige	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mindestens einen Filterwert enthalten.
Enthält nicht	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte keinen der Filterwerte enthalten.
Beginnt mit	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert beginnen.
Endet mit	Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Geben Sie einen einzelnen Wert ein. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Filterwert enden.
"Ist WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.
"Ist nicht WIE" (Musterübereinstimmung)	Gültig für eine Spalte, die Text enthält. Geben Sie einen oder mehrere Werte an. Es muss ein Prozentzeichen (%) als Platzhalter verwendet werden. Der Wert kann bis zu zwei Prozentzeichen enthalten. Die Ergebnisse umfassen nur Datensätze, deren Daten in der Spalte nicht mit dem Musterwert des Filters übereinstimmen.
Wird abgefragt	<p>Gültig für eine Spalte, die Text, Zahlen oder Daten enthält. Wenn Sie für eine Spalte den Filter <i>Wird abgefragt</i> auswählen, wird sie nach einem Wert gefiltert, der aus einem anderen Bericht übergeben wird.</p> <p>HINWEIS: Verwenden Sie diese Option, wenn Sie Berichte bei der Navigation verknüpfen möchten (siehe Schritt 2: Erstellen von Layouts (auf Seite 1046)). Eine oder mehrere Spalten im Bericht müssen den Filter <i>wird angefordert</i> für diesen Bericht enthalten, damit Zeilen begrenzt auf den ausgewählten Wert und die Auswahl vom übergeordneten Bericht aus angezeigt werden.</p>

- 4 Verwenden Sie die Navigationsschaltflächen, um zu den Optionen zu gelangen, wenn für eine Spalte mehrere Auswahlmöglichkeiten zur Verfügung stehen.
- Klicken Sie auf eine bestimmte Seitenzahl, um zu dieser Seite zu navigieren.

- Klicken Sie auf die Navigationsschaltfläche mit dem nach rechts weisenden Doppelpfeil (>>), um zur letzten Seite zu gelangen, oder auf Navigationsschaltfläche mit dem nach links weisenden Doppelpfeil (<<), um zurück zur ersten Seite zu gelangen.

- 5 Verwenden Sie die Kalenderschaltflächen, um den Datumsbereich für Spalten anzugeben, die Daten enthalten.

Geben Sie als einzelnes Datum einen identischen Wert für das Anfangs- und Enddatum an.

- 6 Zeigen Sie mit der Dropdown-Liste "Treffer" die Liste der Werte an, die zur Verwendung in einem Filter verfügbar sind. Geben Sie ggf. Kriterien zur Einschränkung der zurückzugebenden Werte an (dies ist nicht obligatorisch). Klicken Sie anschließend auf den Link "Alle Auswahloptionen", und wählen Sie einen Wert aus der zurückgegebenen Liste aus.

Sie möchten beispielsweise die Ergebnisse für die Region "Osten" anzeigen. Wenn Sie in das Testfeld ein "O" eingeben und "beginnt mit" aus der Dropdown-Liste "Treffer" auswählen, werden in der Liste nur Werte angezeigt, die mit "O" beginnen.

- 7 So fügen Sie einen SQL-Ausdruck oder eine Sitzungsvariable hinzu:

- a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Hinzufügen", und wählen Sie die entsprechende Option aus.

Die Bezeichnung des Felds "Wert" gibt Ihre Auswahl wieder.

- b Geben Sie den SQL-Ausdruck oder den Namen der Sitzungsvariable in das Feld ein.

SQL-Ausdrücke können Funktionsaufrufe enthalten, die bei Spaltenwerten ausgeführt werden. Weitere Informationen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1108) und [Sitzungsvariablen](#) (siehe "[Sessionvariablen](#)" auf Seite 1149).

- 8 Um einen Wert, einen SQL-Ausdruck oder eine Sitzungsvariable zu entfernen, klicken Sie auf das nebenstehende X-Symbol.

Um alle Definitionen zu entfernen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Werte löschen".

- 9 Um diesen Filter durch den Wert einer Spalte aus demselben Themenbereich in einer anderen Analyse einzuschränken, klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie die Option für die Filterung nach Ergebnissen einer anderen Anfrage aus.

Das Dialogfeld für die Filterung nach gespeicherten Anforderungen wird angezeigt.

- 10 Um den Filter in SQL zu konvertieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie die Option für die Konvertierung dieses Filters in SQL aus.

Das Dialogfeld "Erweiterter SQL-Filter" wird angezeigt.

- 11 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" oder auf der Seite "Gespeicherte Filter" angezeigt.

Hinweise zur Verwendung von Operatoren

Einige Operatoren führen ähnliche, jedoch nicht exakt dieselben Funktionen aus. Beachten Sie die Ähnlichkeiten und Unterschiede zwischen den folgenden Operatoren:

- Gleich
- Ist in
- Enthält alle
- Enthält beliebige
- Entspricht

Gleich oder *Ist in* sucht nach einer exakten Übereinstimmung zwischen den Suchkriterien und den Werten der Datenbank. Beispiel: Wenn das Kriterium "Pat Lee" lautet, stimmt nur "Pat Lee" exakt überein und wird durch den Filter gelassen. Da bei allen Suchen die Groß-/Kleinschreibung beachtet werden muss, werden Werte wie "pat Lee" oder "Pat lee" nicht durch den Filter gelassen.

Enthält alle sucht nach allen Werten, die den Kriterien entsprechen. Wie bei einer UND-Suche müssen alle Werte in den Werten enthalten sein, damit sie durch den Filter gelassen werden. Beispiel: Wenn das Kriterium eine Suche nach zwei Werten ist, wobei der eine Wert "Pat" und der andere Wert "Lee" ist, werden "Pat Lee" und "Lee Pat" durch den Filter gelassen, "pat Lee", "Pat Smith" und "Chris Lee" jedoch nicht, da sie nicht alle Kriterien enthalten (Pat UND LEE).

Enthält beliebige sucht nach Werten, die mit dem Kriterium übereinstimmen, ist jedoch weniger strikt, da wie bei einer ODER-Suche nicht alle Werte erforderlich sind. Beispiel: Wenn das Kriterium die Suche nach zwei Werten ist, wobei der eine Wert "Pat" und der andere Wert "Lee" ist, werden "Pat", "Pat Smith", "Chris Lee" und "Lee" durch den Filter gelassen, da sie den Kriterien "Pat" ODER "Lee" entsprechen.

Entspricht sucht nach Mustern und erfordert die Verwendung von einem oder zwei Prozentzeichen (%) als Platzhalter. Beispiel: Wenn das Suchkriterium der Wert "P%t %ee" ist, werden "Pat Lee", "Pit smee" und "Packet trainee" durch den Filter gelassen, jedoch nicht "pat Lee".

Verringern oder vermeiden Sie für eine optimale Suchgeschwindigkeit die Verwendung von Operatoren für Musterübereinstimmungen wie "Enthält alle", "Enthält beliebige" oder "Entspricht". Wenn Sie anhand von exakten Werten suchen möchten, vermeiden Sie es, Operatoren für Musterübereinstimmungen anstelle von exakten Operatoren zu verwenden.

Speichern von Spaltenfiltern

Sie können einen Filter als Teil einer Analyse oder zur Wiederverwendung in anderen Analysen speichern. Wenn ein Filter für eine bestimmte Analyse vorgesehen ist, und Sie die Analyse speichern, wird der Filter als Teil der Analyse gespeichert und jedes Mal angewandt, wenn die Analyse ausgeführt wird. Sie können den Filter ausdrücklich so speichern, dass er in anderen Analysen verwendet werden kann.

Gespeicherte Filter und Ordner, die Filter für den Themenbereich enthalten, werden hinter den Namen des Themenbereichs angezeigt. Wenn für den Themenbereich keine Filter gespeichert wurden, ist dieser Teil der Seite leer.

So speichern Sie einen Spaltenfilter als Teil einer Analyse

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" auf "Speichern".

- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Analyse speichern" den Speicherort für die Analyse aus, und klicken Sie anschließend auf "OK".

So speichern Sie einen Spaltenfilter für die Verwendung in anderen Analysen

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf "Filter speichern".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter speichern" einen Ordner, in dem Sie den Filter speichern möchten:
 - Wenn nur Sie den Filter verwenden möchten, klicken Sie auf "Meine Filter".
Unter "Meine Filter" gespeicherte Filter stehen nur Ihnen zur Verfügung.
 - Wenn auch andere Benutzer den Filter verwenden sollen, klicken Sie auf "Öffentliche Filter".
In öffentlichen Filterordnern gespeicherte Filter stehen anderen Benutzern zur Verfügung, die über eine Zugriffsberechtigung für den Ordner verfügen.
- 3 Geben Sie einen Namen für den Filter ein.
- 4 (Optional) Geben Sie eine Beschreibung für den Filter ein.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

So zeigen Sie die Eigenschaften eines gespeicherten Filters an

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf das Symbol "Filteroptionen" neben dem Filter, dessen Eigenschaften Sie anzeigen möchten, und wählen Sie dann die Option "Filter bearbeiten".

Anwenden von gespeicherten Spaltenfiltern auf Analysen

Sie können einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse anwenden. Sie können entweder die Inhalte des Filters oder einen Verweis auf den Filter anwenden.

Wenn Sie die Inhalte eines gespeicherten Spaltenfilters anwenden, werden die tatsächlichen Inhalte dieses Filters in den Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" kopiert. So können Sie die Filterkriterien ändern, ohne den gespeicherten Filter zu ändern. Wenn Sie einen Verweis auf einen gespeicherten Filter anwenden, erfolgt der Verweis auf den gespeicherten Filter nur anhand seines Namens, und Sie können den Filter anzeigen, ohne die Inhalte zu ändern.

So wenden Sie einen gespeicherten Spaltenfilter auf eine Analyse an

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf "Gespeicherten Filter öffnen".
- 2 Navigieren Sie zum entsprechenden Filterordner, wählen Sie den gespeicherten Filter, den Sie anwenden möchten, und klicken Sie dann auf "OK".

- 3 Geben Sie Ihre Auswahl gegebenenfalls im Dialogfeld "Gespeicherten Filter anwenden" im Abschnitt "Filteroptionen" an.
- 4 Klicken Sie auf "OK".
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt.

Bearbeiten von Spaltenfiltern

Sie können einen Spaltenfilter bearbeiten und dessen Eigenschaften ändern.

So erstellen Sie einen Spaltenfilter

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, den Sie bearbeiten möchten, und wählen Sie dann "Filter bearbeiten".
Das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" wird angezeigt.
- 2 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie auf "OK".

Bearbeiten der Formel für einen Spaltenfilter

Sie können die Formel für einen Spaltenfilter bearbeiten. Die vorgenommenen Bearbeitungen gelten nur für die Verwendung der Spalte durch den Filter; eine Formel kann Funktionsaufrufe zur Durchführung komplexerer Berechnungen enthalten. Siehe [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1108).

So bearbeiten Sie die Spaltenformel für einen Filter

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, und wählen Sie dann "Spaltenformel bearbeiten".
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Spaltenformel".
- 3 Geben Sie die Formel im Bereich "Spaltenformel" ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK", um Ihre Änderungen zu speichern.

Entfernen von Spaltenfiltern

Sie können einen oder alle Filter aus einer Analyse entfernen.

HINWEIS: Wenn die Analyse bereits mit einem zugewiesenen Filter gespeichert wurde, speichern Sie die Analyse erneut, um die Filter zu entfernen.

So entfernen Sie einen Spaltenfilter aus einer Analyse

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf das Symbol "X".

Kombinieren von Spaltenfiltern mit anderen Spaltenfiltern

Das Kombinieren von Spaltenfiltern, auch als parenthetisches Filtern bezeichnet, ermöglicht Ihnen das Erstellen komplexer Filter auch ohne SQL-Kenntnisse.

Sie können Spaltenfilter mithilfe der Operatoren "AND" und "OR" kombinieren. Der Operator "AND" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in jedem Filter erfüllt sein muss. Hierbei handelt es sich um das Standardverfahren zum Kombinieren von Spaltenfiltern. Der Operator "OR" bewirkt, dass das angegebene Kriterium in mindestens einem der Spaltenfilter erfüllt sein muss.

So kombinieren Sie Spaltenfilter mit anderen Spaltenfiltern

- 1 Fügen Sie auf der Seite "Kriterien definieren" mindestens zwei Spaltenfilter hinzu, oder fügen Sie mindestens zwei Spaltenfilter einem gespeicherten Filter hinzu.
Die Filter werden im Abschnitt "Filter" durch den Operator "AND" verbunden angezeigt.
- 2 Klicken Sie auf den Operator "AND", um den Operator "OR" zu erhalten.
- 3 Klicken Sie während des Hinzufügens der Spaltenfilter auf die Operatoren "AND" und "OR", um Filter zu gruppieren und die gewünschten Filterkombinationen zu erzeugen.
Kombinierte Filterelemente werden durch Felder abgegrenzt.
- 4 Um begrenzte Elemente auszuschneiden, zu kopieren oder die Gruppierung aufzuheben, klicken Sie auf die Schaltfläche "Filtergruppe bearbeiten" und wählen Sie die entsprechende Option aus.

Verhindern des Ersetzens eines Filters bei Navigation und Eingabeaufforderung

Sie können Filterinhalte in einem Bericht vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung schützen. Ein geschützter Filter wird stets auf Ergebnisse angewendet.

So schützen Sie einen Filter vor der Änderung bei Navigation und Eingabeaufforderung

- Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" im Abschnitt "Filter" auf die Schaltfläche "Filteroptionen" für den Filter, und wählen Sie dann "Filter schützen".

Verwenden von gespeicherten Berichten als Filter

Filter können sowohl mit anderen Filtern als auch auf der Grundlage der durch einen anderen Bericht zurückgegebenen Werte kombiniert werden. Jeder gespeicherte Bericht, über den eine Spalte mit Werten zurückgegeben wird, kann zum Filtern der ausgewählten Spalte in Ihrem Bericht verwendet werden.

So erstellen Sie einen Filter auf Grundlage der Ergebnisse eines anderen gespeicherten Berichts

- 1 Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" in der Spalte, in der Sie den Filter erstellen möchten, auf die Schaltfläche "Neuer Filter".

- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf "Erweitert", und wählen Sie den Filter anhand der Ergebnisse einer anderen Anforderungsoption.
- 3 Wählen Sie im Dialogfeld "Filter für gespeicherte Anforderung" im Feld "Beziehung" die entsprechende Beziehung zwischen den Ergebnissen und der zu filternden Spalte.
- 4 Klicken Sie auf "Durchsuchen", und navigieren Sie zum gespeicherten Bericht.
- 5 Wählen Sie im Feld "Werte in Spalte verwenden" die Spalte, die für den Filter verwendet werden soll.
Wenn der gespeicherte Bericht einen Spaltennamen enthält, der mit der Spalte übereinstimmt, in der Sie den Filter erstellen, wird dieser Spaltenname in der Liste der Werte im Feld "Werte in Spalte verwenden" ganz oben angezeigt. Sie können eine andere Spalte wählen.
- 6 Klicken Sie auf "OK".

Der Filter wird im Abschnitt "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt.

HINWEIS: Wenn Sie den Filter später bearbeiten möchten, können Sie nur die Informationen bearbeiten, die im Dialogfeld "Filter für gespeicherte Anforderung" angezeigt werden.

Bearbeiten des SQL-Codes für einen Spaltenfilter

Sie können die logische SQL-Klausel WHERE bearbeiten, so dass sie als Filter verwendet werden kann. Diese Funktion ist zwar allgemein nicht notwendig, aber sie steht für Benutzer zur Verfügung, die weitere Filterfunktionen benötigen. Ausführlichere Informationen zur SQL-Syntax finden Sie in dem erhältlichen Material zu SQL, einem Referenzhandbuch zu SQL von einem der Datenbankanbieter oder auf entsprechenden Websites. Allgemeinere Informationen zur Verwendung von SQL in Oracle CRM On Demand Answers finden Sie in [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1108).

So bearbeiten Sie den für einen Spaltenfilter generierten SQL-Code

- 1 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf die Schaltfläche "Erweitert", und wählen Sie dann die Option "Diesen Filter in SQL konvertieren" aus.
- 2 Geben Sie die gewünschten Änderungen in das Textfeld ein, und klicken Sie anschließend auf "OK".
Der Filter wird im Bereich "Filter" auf der Seite "Kriterien definieren" angezeigt. Wenn Sie diese Option ausgewählt haben, wird bei Bearbeitung des Filters immer nur der eingegebene SQL-Code angezeigt.

Beispiele: Identifizieren der Kunden mit dem größten Umsatzvolumen

Im folgenden Beispiel geht es um die Daten der 10 umsatzstärksten Kunden im Jahr 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Bearbeiten von Spalteneigenschaften

Sie können die Eigenschaften von Spalten bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und ihren Inhalten zu steuern. Sie können auch Angaben zu Formatierungen machen, die nur angewandt werden sollen, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen. Standardmäßig werden Ihre Angaben für eine Spalte nur auf den aktuellen Bericht angewandt.

Bearbeiten der Darstellung von Spalteninhalten

Die Standarddarstellung von Spalteninhalten in Ergebnissen basiert auf CSS (Cascading Style Sheets) und XML-Meldungsdateien. Verwenden Sie die Registerkarten "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften", um einige der Standardeinstellungen, wie z. B. zu verwendende Schrift und Schriftgröße, außer Kraft zu setzen. Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So bearbeiten Sie die Darstellung von Spalteninhalten

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.
- 4 über die Registerkarte "Datenformat" können Sie steuern, wie die Daten angezeigt werden, indem Sie das Kontrollkästchen für die Außerkraftsetzung des Standarddatenformats aktivieren.

Mithilfe dieser Option können Sie die Standardanzeigeeigenschaften außer Kraft setzen. Die angezeigten Auswahlwerte können je nach Datentyp unterschiedlich sein. Wenn die Spalte beispielsweise numerische Daten enthält, können Sie auswählen, wie die Zahlen behandelt werden sollen, z. B. als Prozentbeträge, Monatsnamen oder Daten. Sie können die Anzahl der anzuzeigenden Dezimalstellen, die Art der Darstellung negativer Zahlen, die Anzahl der anzuzeigenden Ziffern und das zu verwendende Tausendertrennzeichen festlegen. Wenn Ihre Spalte Text enthält, können Sie auswählen, wie der Text behandelt werden soll, z. B. als einfacher Text, als HTML-Code oder als Link. Je nachdem, was Sie auswählen, wird im Textfeld "Benutzerdefiniertes Textformat" die entsprechende HTML-Zeichenfolge für die Darstellung der Daten angezeigt.

Um ein benutzerdefiniertes Textformat zu verwenden, wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat" aus, und geben Sie das benutzerdefinierte Format ein. Sie können HTML-Aufrufe eingeben, die besondere Formatierungen ermöglichen. Sie können auch jede gültige HTML-Zeichenfolge, einschließlich JavaScript, VBScript usw. eingeben.

Der folgende HTML-Code legt beispielsweise die Breite und Höhe von Spalten in Tabellen und Pivot-Tabellen fest. Im Beispiel bedeutet der Text "html" in eckigen Klammern ([html]), dass HTML verwendet werden soll. Das Zeichen (@) stellt die dynamischen Inhalte der Zelle dar.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Wenn Sie nicht über HTML-, JavaScript-, VBScript- oder sonstige Kenntnisse verfügen, finden Sie weitere Informationen in den Handbüchern anderer Anbieter.

Um ein benutzerdefiniertes numerisches Format zu erstellen, können Sie das Symbol (#) verwenden, damit nur bestimmte Ziffern angezeigt werden, sowie die Zahl (0), damit so viele Ziffern wie angegeben angezeigt werden, auch wenn die Zahl eigentlich weniger Stellen umfasst. Beispiele hierfür sind:

Wenn Sie ##,# festlegen, wird 12,34 als 12,3 angezeigt.

Wenn Sie ##,000 festlegen, wird 12,34 als 12,340 angezeigt.

- 5** Klicken Sie abschließend auf "OK".

Bearbeiten des Layouts von Spalteninhalten

über die Registerkarte "Spaltenformat" des Dialogfelds "Spalteneigenschaften" können Sie folgende Aufgaben durchführen:

- **Angeben, ob die Spalte in den Ergebnissen angezeigt werden soll**
Spalten werden normalerweise standardmäßig in den Ergebnissen angezeigt. Möglicherweise soll Ihr Bericht jedoch eine Spalte enthalten, die nicht in den Ergebnissen angezeigt werden soll, wie z. B. eine Spalte, die zum Erstellen eines Filters verwendet wird.
- **Zuweisen von anderen Tabellen- und Spaltenüberschriften und Anwenden der benutzerdefinierten Formatierung auf diese Spalten**
- **Steuern der Anzeige doppelter Daten, wie z.B. sich wiederholende Spaltenwerte**
Die Daten einer Spalte einer Tabelle können in Verbindung zu Zeilen von Daten in anderen Spalten der Tabelle wiederholt werden. Wenn beispielsweise in einer Spalte Kundennamen und in einer anderen Spalte die Regionen angegeben werden, in denen diese Kunden sich befinden, können die geographischen Daten für jede Kundenzeile wiederholt werden. Sie können festlegen, ob doppelte Daten nur einmal oder in jeder Zeile angezeigt werden sollen. Wenn sich wiederholende oder doppelt vorhandene Daten nur einmal angezeigt werden, wird die Tabelle möglicherweise leichter lesbar und Unterschiede zwischen den Daten besser sichtbar.
- **Angeben der Interaktion, die erfolgen soll, wenn Benutzer mit den Ergebnissen arbeiten, wie z.B. Navigation zu einem anderen Bericht**

Darüber hinaus können Sie Funktionen und Bedingungsausdrücke verwenden, um die Ergebnisse auf verschiedene Arten zu formatieren.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So blenden Sie eine Spalte in den Ergebnissen aus

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3** Aktivieren Sie ggf. das Kontrollkästchen "Spalte ausblenden".

So erstellen Sie benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Kriterien definieren".
- 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
Wenn Sie Ergebnisse aus mehreren Berichten kombiniert haben, wird die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" auf der Ebene der Ergebnisspalte angezeigt. Weitere Informationen zu Berichten finden Sie unter [Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen](#) (auf Seite 1044).
- 3** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 4** Aktivieren Sie im Bereich "Überschriften" das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften".
So können Sie den Text und die Formatierung der Überschrift ändern.
- 5** Um den Text der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern, geben Sie eine neue Überschrift in das entsprechende Textfeld ein.
Die Überschrift wird in diesem Bericht anstelle der Standardüberschrift verwendet.
HINWEIS: Die Navigation zu einem anderen Bericht können Sie auch im Bereich "Spaltenüberschrift-Navigation" angeben.
- 6** Klicken Sie neben dem Textfeld auf die Schaltfläche "Format bearbeiten", um das Format der Tabellen- oder Spaltenüberschrift zu ändern.
Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird angezeigt.
Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen. Weitere Informationen finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten".

So blenden Sie doppelte Daten aus

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3** Wählen Sie im Bereich "Werte ausblenden" die entsprechende Option aus:
 - Wählen Sie "Ausblenden" aus, damit sich wiederholende Daten nur einmal angezeigt und doppelte Zeilen ausgeblendet werden.
 - Wählen Sie "Wiederholen" aus, damit sich wiederholende Daten in jeder Zeile angezeigt werden.
 - Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardanzeigeeigenschaften beizubehalten.

So legen Sie fest, was passieren soll, wenn ein Benutzer auf die Spalte klickt

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.

- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Um das Verhalten beim Klicken auf diese Spalte festzulegen, wählen Sie im Bereich "Spaltenüberschrift-Interaktion" die entsprechende Option aus.
 - Standard - Stellt die Standardinteraktion wieder her.
 - Drill - Ermöglicht Ihnen, einen Drilldown durchzuführen, um weitere Informationen anzuzeigen.
 - Navigation - Ermöglicht die Navigation zu einer anderen Analyse. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Navigationsziel hinzufügen", navigieren Sie zu einem Zielbericht oder -Dashboard, klicken Sie auf "OK" und geben Sie im Bezeichnungstextfeld eine Bezeichnung für das Ziel ein. Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Navigationsziel, das Sie hinzufügen möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen" neben dem Bezeichnungstextfeld, um das entsprechende Navigationsziel zu entfernen.
 - Keine Interaktion - Deaktiviert Drilldown oder Navigation. Interaktionen werden separat für eine Spaltenüberschrift und die Daten in einer Spalte definiert.

So legen Sie fest, was passieren soll, wenn ein Benutzer auf einen Wert klickt

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Um das Verhalten beim Klicken auf einen Wert festzulegen, wählen Sie im Bereich "Wertinteraktion" die entsprechende Option aus.
 - Standard - Stellt die Standardinteraktion wieder her.
 - Drill - Ermöglicht Ihnen, einen Drilldown durchzuführen, um weitere Informationen anzuzeigen.
 - Navigation - Ermöglicht die Navigation zu einer anderen Analyse. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Navigationsziel hinzufügen", navigieren Sie zu einem Zielbericht oder -Dashboard, klicken Sie auf "OK" und geben Sie im Bezeichnungstextfeld eine Bezeichnung für das Ziel ein. Wiederholen Sie diesen Schritt für jedes Navigationsziel, das Sie hinzufügen möchten. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Entfernen" neben dem Bezeichnungstextfeld, um das entsprechende Navigationsziel zu entfernen.
 - Keine Interaktion - Deaktiviert Drilldown oder Navigation. Interaktionen werden separat für eine Spaltenüberschrift und die Daten in einer Spalte definiert.

Anwenden bedingter Formatierungen auf Spalteninhalte

In Tabellen und Pivot-Tabellen können Sie mit bedingten Formatierungen die Aufmerksamkeit auf ein Datenelement lenken, wenn es eine bestimmte Bedingung erfüllt. Sie können beispielsweise die Zahlen umsatzstarker Verkäufe in einer bestimmten Farbe anzeigen, oder ein Bild, wie z. B. einen Pokal, neben dem Namen jedes Vertriebsmitarbeiters anzeigen, dessen Einnahmen einen bestimmten Prozentsatz übersteigen.

Wählen Sie dazu eine oder mehrere zu verwendende Spalten im Bericht aus, geben Sie die zu erfüllende Bedingung an, und nehmen Sie anschließend eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und Style Sheet-Optionen vor, die angewandt werden sollen, wenn die Bedingung erfüllt wird. Bedingte Formatierungen können für die Daten und die Zelle der Tabelle, die die Daten enthält, Farben, Schriftarten, Bilder u. v. m. umfassen. Beim Festlegen einer Bedingung gehen Sie ähnlich vor wie beim Erstellen von Filtern.

Sie können mehrere Bedingungen hinzufügen, damit die Daten und die Tabellenzelle in einem von verschiedenen Formaten angezeigt wird, je nach Wert der Daten. So können beispielsweise Verkäufe mit geringem Umsatz in einer Farbe angezeigt werden und Verkäufe mit hohem Umsatz in einer anderen.

Zwischen den bedingten Formatierungen für herkömmliche Tabellen und Pivot-Tabellen gibt es mehrere feine Unterschiede. Bedingte Formatierungen, die eine Spalte auf Grundlage des Werts einer anderen Spalte formatieren, werden in Pivot-Tabellen nicht angezeigt, in Standardtabellen jedoch schon. Wenn Sie beispielsweise die Farbe einer Regionsbezeichnung basierend auf den Umsätzen in dieser Region festlegen, hat diese Formatierung in einer Pivot-Tabelle keine Auswirkungen. Wenn Sie jedoch die Farbe der Umsatzdaten basierend auf dem Wert der Umsatzdaten festlegen, wird dies in einer Pivot-Tabelle angezeigt, genau wie die Farbe, die Sie für die Regionsbezeichnung basierend auf der tatsächlichen Bezeichnung festlegen. Ein Beispiel ist das Anzeigen eines Wert aus der Region "Osten" in farbigem Fettdruck.

HINWEIS: In Pivot-Tabellen werden Bedingungen im Vergleich zu den von der Tabelle berechneten oder kumulativ ermittelten Werten ausgewertet. Bedingte Formatierungen werden auf den Rohwert angewandt, auch wenn Sie die Option "Anzeigen als" verwenden, um die Daten als Prozentzahlen oder Indexziffern anzuzeigen.

Ihre Auswahl wird nur auf die Inhalte der Spalte in dem Bericht angewandt, mit dem Sie gerade arbeiten.

So fügen Sie zu einer Spalte in einem Bericht eine bedingte Formatierung hinzu

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Bedingte Formatierung".
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Bedingung hinzufügen", und wählen Sie in dem Bericht die gewünschte Spalte für das Erstellen der Bedingung aus.

Das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" wird angezeigt. Wählen Sie Operator und Wert für die Bedingung aus.

HINWEIS: Wenn Sie über die Registerkarte "Bedingte Formatierung" auf das Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" zugreifen, werden im Dialogfeld nur die Optionen angezeigt, die für bedingte Formatierungen verwendet werden können. Die Dropdown-Liste "Operator" enthält beispielsweise die Untergruppe von Operatoren, die für bedingte Formatierungen verwendet werden.

- 4 Klicken Sie im Dialogfeld "Filter erstellen/bearbeiten" auf "OK".
Das Dialogfeld "Format bearbeiten" wird angezeigt.
- 5 Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen, Bild und erweiterte Stilformatierungsoptionen.
Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "Formatieren von Spalteninhalten" in diesem Thema.

HINWEIS: Wenn Sie ein Bild als Teil einer bedingten Formatierung angeben, wird es bedingt in den Ergebnissen dargestellt.

- 6 Klicken Sie anschließend auf "OK", um zum Dialogfeld "Spalteneigenschaften" zurückzukehren.
Im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" werden die Bedingung und die anzuwendende bedingte Formatierung angezeigt.

Die Spalten werden in der Reihenfolge ausgewertet, in der sie aufgelistet sind.

- Klicken Sie auf die Schaltflächen "Nach oben" und "Nach unten", um eine Spalte neu zu sortieren.
- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen", um eine Spalte aus der Bedingung zu löschen.
- Klicken Sie auf eine Bedingung oder eine bedingte Formatierung, um diese zu bearbeiten.

7 Sie können andere Bedingungen angeben, die verwendet werden sollen. Klicken Sie zum Abschluss auf "OK".

Das folgende Beispiel zeigt, wie bedingte Formatierungen auf Ergebnisse angewandt werden können.

Angenommen ein Bericht enthält 10 Rangkategorien, wobei der Wert 1 in der Spalte den schlechtesten Rang und der Wert 10 den besten Rang angibt. Sie können eine bedingte Formatierung anwenden, um Folgendes zu zeigen:

- Ein Bild als Hinweis auf einen niedrigen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 1, 2 oder 3 enthalten.
- Ein anderes Bild als Hinweis auf einen mittleren Rang für alle Spalten, die die Zahlen 4, 5, 6 oder 7 enthalten.
- Ein drittes Bild als Hinweis auf einen hohen Rang für alle Spalten, die die Zahlen 8, 9 oder 10 enthalten.

Wählen Sie im Dialogfeld "Grafiken" die Option "Nur Bilder" für die Anordnung der Bilder aus. In der Ergebnisanzeige werden die Spalten nur mit den Bildern und nicht den Rang bestimmenden Zahlen angezeigt.

Formatieren von Spalteninhalten

Verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" (und die Optionen auf der Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"), um eine Auswahl für Schriftart, Zelle, Rahmen und erweiterte Stilformatierungsoptionen für Spaltendaten zu treffen, die innerhalb einer Zelle in einem tabellarischen Format angezeigt werden, wie z. B. einer Tabelle oder einer Pivot-Tabelle. Außerdem können Sie Einstellungen für Tabellen- und Spaltenüberschriften auswählen.

Wenn Sie die Standardformatierungseigenschaften einer Spalte außer Kraft setzen, ist Ihre Auswahl statisch. Wenn Sie bedingte Formatierungseigenschaften für eine Spalte angeben, wird Ihre Auswahl nur dann angewandt, wenn die Bedingung erfüllt wird.

So verwenden Sie das Dialogfeld "Format bearbeiten" oder die Registerkarte "Stil" im Dialogfeld "Spalteneigenschaften"

- 1** Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte.
- 2** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 3** Treffen Sie im Bereich "Schriftart" Ihre Auswahl für Schriftart, -größe, -farbe, Schriftschnitt (z.B. "Fett") und ggf. Effekte (z.B. Unterstreichung).
- 4** Treffen Sie im Bereich "Zelle" Ihre Auswahl für Ausrichtung, Hintergrundfarbe und ggf. ein Bild, das innerhalb der Zelle angezeigt werden soll.
 - Die Auswahlmöglichkeiten für die horizontale und vertikale Ausrichtung entsprechen den Auswahlmöglichkeiten für die Textausrichtung in Textverarbeitungsprogrammen. Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

Horizontale Ausrichtung:

Wählen Sie "Linksbündig" aus, um die Daten am linken Rand auszurichten. Texte werden üblicherweise linksbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Rechtsbündig" aus, um die Daten am rechten Rand auszurichten. Zahlen werden üblicherweise rechtsbündig ausgerichtet. Wählen Sie "Zentriert" aus, um die Ausrichtung zu zentrieren. Wählen Sie "Standard" aus, um die Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

Vertikale Ausrichtung:

Wählen Sie "Oben" aus, um die Daten am oberen Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Unten" aus, um die Daten am unteren Rand der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Zentriert" aus, um die Daten an der Mitte der Tabellenzelle auszurichten. Wählen Sie "Standard" aus, um die vertikale Standardausrichtung für diese Spalte beizubehalten.

- Wenn Sie auf die Schaltfläche "Bild" klicken, wird das Dialogfeld "Grafiken" angezeigt.
 - Wählen Sie die Option "Kein Bild" aus, wenn kein Bild verwendet werden soll.
 - Um ein benutzerdefiniertes Bild einzufügen, wählen Sie die Option "Benutzerdefiniertes Bild" aus, und geben Sie den entsprechenden Pfad im Textfeld an. Sie müssen ein Bild wählen, auf das alle Benutzer zugreifen können, die die Ergebnisse anzeigen müssen. Benutzerdefinierte Bilder können sowohl für bedingte als auch für Ergebnisse ohne Bedingungen verwendet werden.
 - Verwenden Sie das Auswahlfenster für Grafiken, um ein in Oracle CRM On Demand Answers enthaltenes Bild zu verwenden. In diesem Fenster werden Bilder angezeigt, die für bedingte Formatierungen nützlich sind, wie z. B. Zähler und Trendpfeile. Im linken Fensterbereich werden die Bildkategorien angezeigt. Wenn Sie auf eine Bildkategorie klicken, werden im rechten Bildbereich die Bilder dieser Kategorie angezeigt. Treffen Sie Ihre Auswahl über die Optionsschaltflächen neben den gewünschten Bildern.
 - Um die Position für die Anzeige des Bilds innerhalb der Zelle festzulegen, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste "Bildpositionierung" aus.

Standard - Zeigt jedes Bild in der Standardposition an; normalerweise links neben den Spaltendaten oder der Überschrift.

Bilder links - Zeigt alle Bilder links neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

Bilder rechts - Zeigt alle Bilder rechts neben den Spaltendaten oder der Überschrift an.

Nur Bilder - Zeigt nur das Bild und nicht die Spaltendaten oder die Überschrift an.

- 5 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.
- 6 Wählen Sie im Bereich "Zusätzliche Formatierungsoptionen" Werte für Spaltenbreite, -höhe, -eintrückung (Abstand links), Abstand rechts, Abstand oben und Abstand unten aus.
- 7 Im Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)" können Sie Stil- und Klassenelemente außer Kraft setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind. Diese Möglichkeit steht Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Style Sheets haben.
 - Erweitern Sie den Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)", indem Sie auf das Pluszeichen klicken.
 - Klicken Sie auf das Kontrollkästchen neben den Einstellungen, die Sie verwenden möchten, und geben Sie dann den Ort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

Für "Benutzerdefiniertes CSS-Layout verwenden" können Sie beispielsweise durch Semikolon getrennte gültige CSS-Layout-Attribute eingeben, wie beispielsweise:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Klicken Sie abschließend auf "OK", um das Dialogfeld zu schließen.

Verwenden von benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Datum/Uhrzeit ermöglichen das Verwenden zusätzlicher Optionen zum Formatieren von Spalten, die Zeitstempel, Datumsangaben und Uhrzeiten enthalten.

So geben Sie eine benutzerdefinierte Formatzeichenfolge für Datum/Uhrzeit ein

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für eine Spalte, die einen Zeitstempel, ein Datum oder eine Uhrzeit enthält.
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" die folgende Option im Bereich "Datenformat": Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".
- 3 Wählen Sie im Feld "Datumsformat" aus der Dropdown-Liste die Option "Benutzerdefiniert" aus.
- 4 Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge genau so ein, wie in den folgenden Tabellen dargestellt, einschließlich der rechten und linken eckigen Klammern ([]).

HINWEIS: Die benutzerdefinierte Formatzeichenfolge muss im Feld "Benutzerdefiniertes Datumsformat" eingegeben werden. Die Auswahl benutzerdefinierter Formatzeichenfolgen aus der Dropdown-Liste ist nicht möglich.

Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die allgemeinen benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Datums-/Uhrzeitfeldern im Gebietsschema des Benutzers.

Allgemeine Formatzeichenfolge	Ergebnis
[FMT:dateShort]	Formatiert das Datum im kurzen Datumsformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:date] eingeben.
[FMT:dateLong]	Formatiert das Datum im langen Datumsformat des Gebietsschemas.
[FMT:dateInput]	Formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:time]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeHourMin]	Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas, jedoch unter

Allgemeine Formatzeichenfolge	Ergebnis
	Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeInput]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatiert die Uhrzeit in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format, jedoch unter Auslassung der Sekunden.
[FMT:timeStampShort]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateShort] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im kurzen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas. Sie können auch [FMT:timeStamp] eingeben.
[FMT:timeStampLong]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateLong] [FMT:time]. Diese Eingabe formatiert das Datum im langen Datumsformat und die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.
[FMT:timeStampInput]	Entspricht [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Diese Eingabe formatiert das Datum in einem für die erneute Eingabe in das System geeigneten Format.
[FMT:timeHour]	Formatiert nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas, z.B. "20:00 Uhr".

Benutzerdefinierte ODBC-Formatzeichenfolgen

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen für ODBC-Standardtypen und die mit diesen angezeigten Ergebnisse. Diese Formatzeichenfolgen zeigen die Datums-/Uhrzeitfelder entsprechend dem ODBC-Standard an.

ODBC-Formatzeichenfolge	Ergebnis
[FMT:dateODBC]	Formatiert das Datum im ODBC-Standardformat YYYY-MM-TT (vierstelliges Jahr, zweistelliger Monat, zweistelliger Tag).
[FMT:timeODBC]	Formatiert die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS (zweistellige Stunde, zweistellige Minute, zweistellige Sekunde).
[FMT:timeStampODBC]	Entspricht der Eingabe von [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatiert das Datum im Format YYYY-MM-TT und die Uhrzeit im Format HH:MM:SS.
[FMT:dateTyped]	Zeigt das Wort "Datum" an und stellt anschließend das Datum im ODBC-Standardformat YYYY-MM-TT dar. Das Datum wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeTyped]	Zeigt das Wort "Uhrzeit" an und stellt anschließend die Uhrzeit im ODBC-Standardformat HH:MM:SS dar. Die Uhrzeit wird in einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.
[FMT:timeStampTyped]	Zeigt das Wort "Zeitstempel" an und stellt anschließend den Zeitstempel im ODBC-Standardformat YYYY-MM-TT HH:MM:SS dar. Der Zeitstempel wird in

ODBC-Formatzeichenfolge	Ergebnis
	einfachen Anführungszeichen (') angezeigt.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder

Die folgende Tabelle enthält die beim Verwenden von Ganzzahlfeldern verfügbaren benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen. Diese Formatzeichenfolgen ermöglichen die Anzeige von Monats- und Wochentagsbezeichnungen im Gebietsschema des Benutzers.

Ganzzahlfelder enthalten Ganzzahlen, die jeweils für den Monat des Jahres und den Wochentag stehen. Bei Monaten steht "1" für Januar, "2" für Februar usw. bis zu "12" für Dezember. Bei Wochentagen steht "1" für Sonntag, "2" für Montag usw. bis zu "7" für Samstag.

Formatzeichenfolgen für Ganzzahlfelder	Ergebnis
[MMM]	Zeigt die abgekürzte Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[MMMM]	Zeigt die vollständige Monatsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDD]	Zeigt die abgekürzte Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.
[DDDD]	Zeigt die vollständige Wochentagsbezeichnung im Gebietsschema des Benutzers an.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stundenangaben formatiert werden können. Diese können auf folgende Arten von Feldern angewendet werden:

- Felder, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).
- Felder, in denen der Wert im Format [FMT:timeHour] ausgegeben wird. (Dieses Format zeigt nur das Feld für die Stunden im Format des Gebietsschemas an, z. B. "20:00 Uhr".)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHour]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "02" oder der Wert "12.24" als "12" formatiert.
[FMT:timeHour(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Die Anzahl der Minuten wird in der Anzeige als

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
	"HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "2" als "00" oder der Wert "363.10" als "06" formatiert.
[FMT:timeHour(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Die Anzahl der Sekunden wird in der Anzeige als "HH" formatiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "600" als "00", der Wert "3600" als "01" oder der Wert "61214.30" als "17" formatiert.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden und Minuten

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden und Minuten formatiert werden können. Diese können bei Feldern verwendet werden, die Ganzzahlen oder Fließkommazahlen enthalten, die der seit Tagesbeginn vergangenen Zeit entsprechen (00:00 Uhr).

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt. (Dieses Format zeigt die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas an, jedoch unter Auslassung der Sekunden.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:timeHourMin]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "12" als "00:12", der Wert "73" als "01:13" oder der Wert "750" als "12:30" formatiert.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der Minuten entspricht. Kommastellen werden ignoriert. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01", der Wert "120" als "00:02" oder der Wert "43200" als "12:00" formatiert.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Die Anzahl der Stunden wird in der Anzeige in "HH:MM" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden und "MM" der Anzahl der aus den Kommastellen abgeleiteten Minuten entspricht. So wird beispielsweise der Wert "0" als "00:00", der Wert "1,5" als "01:30" oder der Wert "13,75" als "13:45" formatiert.

Benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen für die Konvertierung in Stunden, Minuten und Sekunden

Die folgende Tabelle enthält die benutzerdefinierten Formatzeichenfolgen, mit denen Daten in Stunden, Minuten und Sekunden formatiert werden können. Sie können bei Feldern mit Ganzzahlen oder Fließkommazahlen verwendet werden, die einer Uhrzeit entsprechen.

Sie können zudem verwendet werden, wenn die Ausgabe im Format [FMT:timeHourMin] vorliegt; wie unter "Allgemeine benutzerdefinierte Formatzeichenfolgen" beschrieben. (Formatiert die Uhrzeit im Uhrzeitformat des Gebietsschemas.)

Formatzeichenfolge für die Datenkonvertierung	Ergebnis
[FMT:time]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Sekunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "00:01:00", der Wert "126" als "00:02:06" oder der Wert "43200" als "12:00:00" formatiert.
[FMT:time(min)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Minuten steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "60" als "01:00:00", der Wert "126" als "02:06:00" oder der Wert "1400" als "23:20:00" formatiert.
[FMT:time(hour)]	Dies setzt voraus, dass der Wert für die Anzahl der seit Tagesbeginn vergangenen Stunden steht. Der Wert wird in der Anzeige in "HH:MM:SS" konvertiert, wobei "HH" der Anzahl der Stunden, "MM" der Anzahl der Minuten und "SS" der Anzahl der Sekunden entspricht. So wird beispielsweise der Wert "6.5" als "06:30:00" oder der Wert "12" als "12:00:00" formatiert.

Erweiterte benutzerdefinierte Formate

Zusätzlich zu den bereits beschriebenen Formaten können Sie Datumangaben und Uhrzeiten formatieren, indem Sie Ihr eigenes Format anhand der in der folgenden Tabelle enthaltenen allgemeinen Datums- und Uhrzeitformate erstellen.

Mittels der nachfolgenden Formate können Sie beispielsweise folgendes Format erstellen:

dddd - h:mm tt

formatiert die Datumsstempelfelder auf folgende Weise: Montag - 16:03 Uhr

Montag - 16:03 Uhr

HINWEIS: Wenn Sie diese Formate verwenden, sollten Sie die eckigen Klammern ([]), die für andere Formate erforderlich sind, nicht verwenden.

Da die folgenden Formate mehr Flexibilität bei der Formatierung bieten, lassen Sie keine Änderung der Datumsformate entsprechend der Gebietsschema-Einstellung des Benutzers zu, was bei vielen der vorherigen Formate möglich ist.

In der folgenden Tabelle werden einige allgemeine Datums- und Zeitformate beschrieben.

Format	Ergebnis
d	Zahl des Tages eines Monats (Beispiel: 1 bis 31). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
dd	Wie beim Format "d", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
ddd	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Wochentag (Beispiel: Son, Mon).
dddd	Vollständiger Name des Wochentags (Beispiel: Sonntag, Montag).
M	Zahl des Monats (beispielsweise 1, 12). Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
MM	Wie beim Format "M", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
MMM	Aus drei Buchstaben bestehende Abkürzung für den Monat (Beispiel: Jan, Feb).
MMMM	Vollständiger Name des Monats (Beispiel: Januar, Februar).
yy	Zweistellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 06).
yyyy	Vierstellige Zahl für das Jahr (Beispiel: 2006)
h	Stunde im 12-Stundenformat. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
hh	Wie beim Format "h", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
H	Stunde im 24-Stundenformat. Einstelligen Zahlen ist keine Null (0) vorangestellt.
HH	Wie beim Format "H", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
m	Anzahl der Minuten. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
mm	Wie beim Format "m", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
s	Anzahl der Sekunden. Einstelligen Zahlen geht keine Null (0) voraus.
ss	Wie beim Format "s", einstelligen Zahlen ist jedoch eine Null (0) vorangestellt.
tt	AM- und PM-Angabe. Wird mit den Formaten "h" und "hh" verwendet.

Einrichten von Spaltenformeln

Fortgeschrittene Benutzer können mit den integrierten Funktionen neue Formeln erstellen oder vorhandene Formeln bearbeiten. Oracle CRM On Demand Answers unterstützt viele SQL-92-Funktionen und Ergänzungen zu SQL-92. Informationen zu den verfügbaren Funktionen finden Sie in [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1108).

So bearbeiten Sie eine Formel oder fügen eine hinzu

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten" für eine Spalte, deren Formel Sie bearbeiten möchten.

- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Spaltenformel".
 - 3 Wählen Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften" aus, wenn Sie den Text der Tabellen- und der Spaltenüberschrift ändern möchten.
 - 4 Ändern Sie die Formel mit den Schaltflächen unter dem Feld "Spaltenformel" wie gewünscht.
 - 5 Wählen Sie wie gewünscht eine Summenregel aus der Dropdown-Liste "Summenregel" aus.
 - 6 Wählen Sie bei Bedarf die Registerkarte "Bin", und kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins. Weitere Informationen hierzu finden Sie unter "So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins" in diesem Thema.
 - 7 Klicken Sie auf "OK".
- Bei einer Analyse können Sie auch Funktionen und Bedingungen verwenden, um Suchergebnisse auf verschiedene Arten zu präsentieren.

So kombinieren Sie mehrere Werte oder Bereiche in Bins

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" die Registerkarte "Bins".
 - 2 Klicken Sie auf "Bin hinzufügen", wählen Sie die Werte oder Wertbereiche, die Sie in das Bin kombinieren möchten, und klicken Sie dann auf "OK".
 - 3 Geben Sie im Dialogfeld "Bin-Name bearbeiten" den Namen für das Bin ein.
 - 4 Wiederholen Sie Schritt 2 und 3, bis Sie alle gewünschten Bins hinzugefügt haben.
- Alle unterschiedlichen Werte, aus denen sich das Bin in der Ergebnismenge zusammensetzt, werden durch den Bin-Namen ersetzt. Gruppierungen werden entsprechend durchgeführt.

Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen

Sie können Ergebnissen Aktionsverknüpfungen hinzufügen. Aktionslinks ermöglichen Benutzern den Zugriff auf Datensatzdetailseiten durch Klicken auf Links in Datensätzen in Berichten. Sie können Aktionsverknüpfungen mit den folgenden Methoden hinzufügen:

- **Aktionslinkklassen verwenden.** Mit dieser Methode können Sie den Datensatztypnamen im Bericht als Aktionsverknüpfung konfigurieren. Die Aktionsverknüpfungskategorie verwendet den Wert "Zeilen-ID" im Bericht zum Abrufen des betreffenden Datensatzes aus Oracle CRM On Demand. Diese Vorgehensweise kann für die folgenden Datensatztypen verwendet werden: Firma, Kampagne, Person, Lead, Verkaufsprojekt, Serviceanfrage und Benutzer.
- **Verwenden von URLs.** Mit dieser Methode können Sie Links von einer Tabelle oder einer Pivot-Tabelle zu einem beliebigen Datensatztyp erstellen. Sie können die Datensatztyp-ID-Spalte als Aktionsverknüpfung konfigurieren.

Info über Datensatztypnamen in Aktionslinks

Wenn Sie einen Aktionslink hinzufügen, müssen Sie im Code oder in der URL zum Hinzufügen des Links den ursprünglichen Namen des Datensatztyps verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Namen der Datensatztypen in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie den Link hinzufügen möchten. Beispiel: Der Unternehmensadministrator hat möglicherweise den Datensatztyp "Firma" in *Kunde* umbenannt. Wenn Sie einen Aktionslink zu einem Ergebnis für den Datensatztyp "Kunde" hinzufügen möchten, muss der Link-Code oder die URL auf den Datensatztyp "Firma" verweisen (also den ursprünglichen Namen des Datensatztyps). Je nach Typ des zu erstellenden Links verwenden Sie den Datensatztypnamen folgendermaßen im Code oder in der URL:

- Wenn Sie einen Aktionslink für den Datensatztyp "Kunde" (ursprünglich der Datensatztyp "Firma") anhand von Aktionslinkklassen hinzufügen, verwenden Sie den Datensatztypnamen *firma* im Link-Code wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Wenn Sie Aktionslinks über Aktionslinkklassen hinzufügen, darf der Datensatztypname im Link-Code nur Kleinbuchstaben aufweisen.

TIPP: Um den ursprünglichen Namen des Datensatztyps zu ermitteln, für den Sie einen Link hinzufügen möchten, öffnen Sie die Homepage für den Datensatztyp. Die URL im Adressfeld des Browserfensters zeigt den ursprünglichen Namen des Datensatztyps an. Im obigen Beispiel, bei dem der Datensatztyp "Firma" in *Kunde* umbenannt wurde, wird auf der Homepage "Kunde" folgende URL angezeigt:

```
https://Servername/OnDemand/user/FirmaHomePage
```

wobei:

Servername die zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand verwendete URL ist

- Wenn Sie einen Aktionslink für den Datensatztyp "Kunde" (ursprünglich der Datensatztyp "Firma") über eine URL hinzufügen, verwenden Sie den Datensatztypnamen *Firma* in der URL, wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

TIPP: Um die richtige URL für die Detailseite eines Datensatztyps zu ermitteln, öffnen Sie die Detailseite eines beliebigen Datensatzes dieses Datensatztyps. Kopieren Sie im Adressfeld der Titelleiste des Browserfensters den wichtigen Teil der Adresszeichenfolge von *http* bis *Id=*. Im obigen Beispiel, in dem der Datensatztyp "Firma" in "Kunde" umbenannt wurde, wird die URL von der Detailseite eines Kundendatensatzes kopiert.

In einigen Fällen wird der vollständige Datensatztypname an allen Stellen in der URL für eine Detailseite des Datensatztyps verwendet, beispielsweise bei der URL im vorhergehenden Beispiel. In anderen Fällen wird jedoch an bestimmten Stellen in der URL eine abgekürzte Version des Datensatztypnamens verwendet.

Beispiel: Wenn der Datensatztyp, für den Sie den Link hinzufügen, ursprünglich der Verkaufsprojektdatensatz war, lautet die URL folgendermaßen:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@"</a>"
```

In der folgenden Prozedur wird das Einfügen von Aktionslinks mit Aktionslinkklassen beschrieben.

So fügen Sie Aktionslinks mit Aktionslinkklassen hinzu

- 1** Fügen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" die Spalten zum Bericht hinzu.
Sie müssen das Namensfeld (z.B. "Firmenname") und das ID-Feld für den Datensatztyp (z.B. "Firmen-ID") in den Bericht einfügen und das ID-Feld direkt rechts neben das Namensfeld im Berichtlayout setzen.
- 2** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Datensatztyp-ID-Spalte.
- 3** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 4** Wählen Sie in der Registerkarte "Spaltenformat" das Kontrollkästchen "Spalte ausblenden", und klicken Sie auf "OK".
- 5** Klicken Sie auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Spalte "Name" des Datensatztyps.
- 6** Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Stil".
- 7** Gehen Sie in der Registerkarte "Stil" wie folgt vor:
 - a** Erweitern Sie den Bereich "Benutzerdefinierte CSS-Layout-Optionen (nur HTML)", indem Sie auf das Pluszeichen (+) klicken.
 - b** Wählen Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte CSS-Klasse verwenden", und geben Sie im Textfeld *ActionLink* ein.
- 8** Klicken Sie auf die Registerkarte "Datenformat".
- 9** Gehen Sie in der Registerkarte "Datenformat" wie folgt vor:
 - a** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".
 - b** Wählen Sie in der Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat".
 - c** Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Textformat" ähnlichen Text wie im folgenden Beispiel nach dem At-Zeichen (@) ein.

In diesem Beispiel wird ein Aktionslink für eine Firma erstellt:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>"
```

Um einen Aktionslink für einen der anderen Datensatztypen zu erstellen, bei denen mit Aktionslinkklassen erstellte Aktionslinks unterstützt werden, ersetzen Sie das Wort *firma* im obigen Beispiel durch *kampagne*, *person*, *lead*, *verkaufsprojekt*, *service* oder *benutzer*. Der Datensatztypname darf nur Kleinbuchstaben enthalten.

HINWEIS: Sie müssen im Link-Code den ursprünglichen Datensatztypnamen verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenannt hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie die Aktionslinks hinzufügen möchten, und diesen Namen im Link-Code verwenden.

10 Klicken Sie auf "OK".

11 Klicken Sie auf "Analysevorschau", um die Vorschau des Berichts anzuzeigen.

In der folgenden Prozedur wird beschrieben, wie Aktionsverknüpfungen eingefügt werden. Mit diesen Schritten können Sie Aktionsverknüpfungen für beliebige Datensätze hinzufügen.

So fügen Sie Aktionslinks hinzu

1 Fügen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" die Spalten, einschließlich der Datensatztyp-ID-Spalte (z.B. Firmen-ID), in den Bericht ein.

HINWEIS: Damit der Aktionslink funktioniert, müssen Sie das Datensatztyp-ID-Feld in den Bericht einfügen.

2 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Spalteneigenschaften" für die Datensatztyp-ID-Spalte.

3 Klicken Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" auf die Registerkarte "Datenformat".

4 Gehen Sie in der Registerkarte "Datenformat" wie folgt vor:

a Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standarddatenformat überschreiben".

b Wählen Sie in der Liste "Text behandeln als" die Option "Benutzerdefiniertes Textformat".

c Geben Sie im Feld "Benutzerdefiniertes Textformat" den Code für den Link nach dem At-Zeichen (@) ein, wie im folgenden Beispiel dargestellt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

wobei:

Servername im Beispiel die URL ersetzt, die Sie zum Anmelden bei Oracle CRM On Demand verwenden.

Im obigen Beispiel gilt die URL für den Verkaufsprojektdatensatz. Verwenden Sie die entsprechende URL für Ihren Oracle CRM On Demand-Server und den Datensatztyp, für den Sie den Link erstellen.

HINWEIS: Sie müssen in der URL den ursprünglichen Datensatztypnamen verwenden. Wenn der Unternehmensadministrator die Datensatztypen in Oracle CRM On Demand umbenannt hat, müssen Sie den ursprünglichen Namen des Datensatztyps ermitteln, für den Sie die Aktionslinks hinzufügen möchten, und diesen Namen in der URL verwenden.

Oracle CRM On Demand Answers ersetzt das letzte At-Zeichen (@) in der Zeichenfolge durch den Wert der Datensatztyp-ID für jeden Datensatz im Bericht. Wenn der Link nicht die Datensatztyp-ID anzeigen soll, ersetzen Sie das letzte At-Zeichen (@) durch den Text, der angezeigt werden soll. Im folgenden Beispiel wird die ID im Aktionslink durch das Wort *Anzeigen* ersetzt:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM  
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>View</a>"
```

5 Klicken Sie auf "OK".

6 Klicken Sie auf "Analysevorschau", um die Vorschau des Berichts anzuzeigen.

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Anlagedatensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Terminiensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Das folgende Beispiel zeigt den Code für einen Link eines Aufgabensatzes:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten

Sie können die Sortierreihenfolge für die Daten in einer Spalte wählen und sicherstellen, dass die Spalten in der von Ihnen gewünschten Reihenfolge angezeigt werden.

Sie können die Sortierreihenfolge für eine oder mehrere Spalten festlegen, die in einer Analyse enthalten sind. Wenn Sie auf die Schaltfläche "Sortieren nach" klicken, wird ein neues Bild angezeigt, um die Sortierreihenfolge anzugeben, die von der ausgewählten Spalte auf die Ergebnisse angewandt wird.

So sortieren Sie eine Analyse auf Grundlage von Spalten





1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" auf die Schaltfläche "Sortieren nach" für die Spalte, nach der Sie sortieren möchten.

Die Schaltfläche zeigt nun die Sortierreihenfolge an.

2 Klicken Sie so lange auf die Schaltfläche "Sortieren nach", bis die gewünschte Sortierreihenfolge angezeigt wird.

In der folgenden Tabelle werden die verfügbaren Sortierreihenfolgen beschrieben.

Schaltfläche	Beschreibung
--------------	--------------

Schaltfläche	Beschreibung
	Die ausgewählte Spalte wird nicht zum Sortieren der Ergebnisse verwendet.
	Die Ergebnisse werden in aufsteigender Reihenfolge sortiert. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.
	Die Ergebnisse werden in absteigender Reihenfolge sortiert. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.
	<p>Wenn auf der Schaltfläche "Sortieren nach" eine Zahl angezeigt wird, bedeutet dies, dass die Spalte nicht die primäre Sortierspalte ist, die auf die Ergebnisse angewandt wird. Die Zahl gibt an, wann die Sortierreihenfolge angewandt wird.</p> <p>In diesem Beispiel wird die Spalte als zweite Sortierreihenfolgenspalte verwendet. Der nach oben gerichtete Pfeil gibt an, dass die Ergebnisse in aufsteigender Reihenfolge sortiert werden. Dazu werden die Elemente der ausgewählten Spalte verwendet.</p>

Verwenden von Adressen in Berichten

Bei vielen Berichten ist die Verwendung von Adressfeldern erforderlich. In Oracle CRM On Demand können Sie in Berichten je nach Bedarf Adressen auf zwei verschiedene Arten generieren. Unter "Aktiver Themenbereich" in Oracle CRM On Demand Answers stellt ein Adressordner mit dem Wort "Erweitert" im Namen (beispielsweise "Rechnungsadresse - Erweitert") Berichterstellungsfunktionalität für alle neun Standard-Adressfelder in Oracle CRM On Demand bereit. Details darüber, wie jedes Feld bei einzelnen Ländern dem Adressformat zugeordnet ist, finden Sie unter Info über Länder- und Adresszuordnung.

Bei aus dem Adressordner "Erweitert" übernommenen Feldern kann in Berichten kein Drilldown durchgeführt werden. Feldbezeichnungen werden unabhängig vom Land für den jeweiligen Datensatz oder dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers einheitlich angezeigt.

Bei den meisten anderen Adressfeldern unter "Aktiver Themenbereich" in Oracle CRM On Demand Answers (die nicht im Adressordner "Erweitert" enthalten sind) ist in Berichten ein Drilldown möglich. Die angezeigten Felder entsprechen denen, die dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers zugeordnet sind. Es werden jedoch möglicherweise nicht alle Länder angezeigt, wenn das einem bestimmten Datensatz zugeordnete Land nicht dem Standard-Unternehmensland des Oracle CRM On Demand-Benutzers entspricht.

Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen

Nachdem Sie einen Themenbereich gewählt und einem Bericht Spalten hinzugefügt haben, können Sie Kriterien aus einem oder mehreren Themenbereichen mithilfe von Set-Operationen kombinieren. Durch diese

Aktion lassen sich die Ergebnisse aus zwei oder mehr Berichten innerhalb eines einzigen Berichts zusammenfassen.

HINWEIS: Die Anzahl und Datentypen der in jeder Komponente gewählten Spalten müssen übereinstimmen. Die Spalten können von unterschiedlicher Länge sein.

In der folgenden Tabelle sind die Set-Operatoren aufgeführt, und ihre Auswirkungen auf die Ergebnisse werden erläutert.

Set-Operator	Auswirkung auf Ergebnisse
Union	Gibt nur einfach vorhandene Zeilen aus allen Berichten zurück.
Union All	Gibt alle Zeilen aus allen Berichten zurück, einschließlich der doppelt vorhandenen Zeilen.
Intersect	Gibt die Zeilen zurück, die in allen Berichten vorkommen.
Minus	Gibt die Zeilen aus dem ersten Bericht zurück, die nicht in den anderen Berichten vorkommen.

So kombinieren Sie die Ergebnisse aus mehreren Berichten

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren" im Bereich "Erweitert" auf das Pluszeichen, und klicken Sie anschließend auf die Schaltfläche "Mit ähnlicher Analyse kombinieren".
- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Themenbereich" einen Themenbereich, der die Daten enthält, die Sie mit den Spalten in Ihrem Bericht kombinieren möchten.

Der Themenbereich kann mit dem Themenbereich übereinstimmen, aus dem die bestehenden Spalten im Bericht entnommen sind. Sie können jedoch auch einen anderen Themenbereich verwenden.

Die Seite für Set-Operationen wird angezeigt.
- 3 Folgen Sie zum Erstellen des kombinierten Berichts den Anweisungen auf dem Bildschirm.
- 4 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Einstellen", und wählen Sie den Operationstyp aus.
- 5 Wählen Sie aus dem Auswahlbereich die mit dem ersten Bericht zu kombinierenden Spalten aus.
- 6 Legen Sie ggf. die für den aktuellen Themenbereich spezifischen Filter fest.
- 7 Fügen Sie zusätzliche Themenbereiche hinzu, indem Sie im Abschnitt "Set-Operationen" auf "Bearbeiten" klicken und anschließend die Option "Neue Kriterien erstellen" auswählen.
- 8 Bearbeiten Sie Spalteneigenschaften (Spalte formatieren, sortieren) für den kombinierten Bericht, indem Sie im Abschnitt "Set-Operationen" auf "Ergebnisspalten" klicken.

Durch diese Aktion werden die Ergebnisspalten mit den Schaltflächen angezeigt, die Sie zum Bearbeiten des Formats und zum Sortieren verwenden können.

Schritt 2: Erstellen von Layouts

Nachdem Sie die Kriterien definiert haben, sollten Sie das Layout für Ihren Bericht erstellen. In diesem Schritt können Sie Ihrem Layout weitere Ansichten hinzufügen. Diese werden zunächst unten in Ihrem Layout angezeigt. Außerdem können Sie Zwischensummen und Summen zu den Spalten hinzufügen.

In Ansichten werden die Präsentationsfunktionen dazu verwendet, Ergebnisse aussagekräftig und intuitiv darzustellen. Sie können zu den Ergebnissen eine Reihe von Ansichten hinzufügen, wie z.B. Diagramme und Pivot-Tabellen, die Drilldowns zu Detailinformationen, erklärendem Text, einer Liste der Filter, die zum Beschränken der Ergebnisse verwendet wurden u. v. m. ermöglichen.

Wenn Sie einen neuen Bericht ausführen, werden in Oracle CRM On Demand Answers zunächst Ergebnisse in einer Tabelle mit einem voranstehenden Titel angezeigt. Dies erfolgt durch Einfügung einer Titelanzeige, in der der Name des gespeicherten Berichts angezeigt wird, und einer Tabellenansicht, in der die Ergebnisse in einer Basistabelle angezeigt werden, die die Formate, Sortierung sowie andere Optionen übernimmt, die im Schritt "Kriterien definieren" angegeben wurden. Sie können diese vorhandenen Ansichten anpassen oder aus einem Bericht löschen, andere Ansichten hinzufügen sowie Ansichten überall im Arbeitsbereich kombinieren und anordnen.

Indem Sie mehrere Ansichten für die Ergebnisse erstellen, können Sie leichter Trends und Beziehungen zwischen Daten ermitteln. Sie können den Bericht dann mit den Ansichten speichern.

Sie definieren das Layout Ihrer Berichte auf der Seite "Layout erstellen" in Oracle CRM On Demand Answers. Um auf die Seite "Layout erstellen" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) - Erste Schritte" auf Seite 857) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Sie können zu Ihrem Layout alle in der folgenden Tabelle enthaltenen Ansichten hinzufügen.

Layout	Beschreibung
Titel	Verwenden Sie diese Ansicht, um einen Titel und einen Untertitel, einen gespeicherten Namen für die Ergebnisse und ein benutzerdefiniertes Logo hinzuzufügen, um die Ergebnisse zu kennzeichnen. Für ergebnisspezifische Hilfe können Sie ein Hilfesymbol einfügen, das eine Verknüpfung zu einer HTML-Seite oder Website bildet, die weitere Informationen zu dem Bericht oder den Ergebnissen enthält.
Tabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, um Daten im Spaltenformat anzuzeigen. Sie können festlegen, dass immer nur eine Seite mit Informationen angezeigt wird. Dies ist besonders nützlich für umfangreichere Ergebnismengen. Außerdem können Sie die Größe der Seite und die Position der Navigationsschaltflächen festlegen. Tabellen werden in einer Vielzahl von Formaten unterstützt und können Grafiken, Links usw. enthalten, für die benutzerdefinierte Formatierungen verwendet werden. Mithilfe der Tabellenansicht können Benutzer auch die Formatierung der Tabellenüberschriften ändern.

Layout	Beschreibung
Diagramm	Verwenden Sie diese Ansicht, um mittels Drag-&-Drop Spalten zu einem Layoutdiagramm hinzuzufügen. Sie haben die vollständige Kontrolle über den Titel, die Position der Legende, die Achsenbeschriftungen und die Datenbezeichnungen. Sie können die Größe und die Skala des Diagramms bestimmen und die Farben über ein Style Sheet steuern. Außerdem können Sie einen Drilldown in die Ergebnisse durchführen. Unterstützte Diagrammtypen sind Balkendiagramme, Säulendiagramme, Liniendiagramme, Flächendiagramme, Kreisdiagramme, Punktdiagramme, Blasendiagramme und benutzerdefinierte Untertypen, wie z.B. 2D, 3D, absolut, gruppiert, gestapelt, kombiniert und benutzerdefiniert.
Pivot-Tabelle	Verwenden Sie diese Ansicht, wenn Sie Zeilen-, Spalten- und Abschnittsüberschriften vertauschen möchten, um eine andere Sichtweise zu erhalten. Sie können Überschriften mittels Drag-&-Drop zu Pivot-Ergebnissen bewegen, eine Vorschau anzeigen und die Einstellungen übernehmen. Benutzer können in Pivot-Tabellen navigieren und die Drilldown-Funktionalität nutzen. Außerdem können sie komplexe Pivot-Tabellen erstellen, die kumulative und bezugslose Summen neben den Pivot-Daten anzeigen, wodurch flexible Analysen ermöglicht werden. Um interaktive Ergebnismengen zu erhalten, können Elemente auf Seiten platziert werden, sodass Benutzer die Möglichkeit erhalten, Elemente auszuwählen. Wie auch bei der Tabellenansicht können Elemente mithilfe benutzerdefinierter Formatierungen formatiert werden.
Messwertanzeiger	Verwenden Sie die Messwertansicht, um Ergebnisse als Messwertanzeiger, wie Messuhren, Balkenanzeiger und Scheibendiagramme, anzuzeigen.
Aktive Filter	Verwenden Sie diese Ansicht zum Anzeigen der Filter, die auf einen Bericht angewandt werden.
Statischer Text	Verwenden Sie diese Ansicht, um statischen Text in die Ergebnisse zu übernehmen. Mittels HTML-Code können Sie Banner, Ticker, ActiveX-Steuerelemente, Java-Applets, Links, Anweisungen, Beschreibungen, Grafiken usw. zu den Ergebnissen hinzufügen.
Legende	über die Ansicht "Legende" können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in Ergebnissen dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.
Spaltenauswahl	Verwenden Sie die Möglichkeiten zur Spaltenauswahl, damit Benutzer dynamisch ändern können, welche Spalten in der Analyse angezeigt werden. So haben Benutzer die Möglichkeit, Daten in verschiedenen Dimensionen zu analysieren und die Inhalte der Ergebnisse dynamisch zu verändern.
Ansichtenauswahl	Verwenden Sie zur Auswahl einer bestimmten Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten die Ansicht "Ansichtenauswahl". Wenn die Ansichtenauswahl auf einem Dashboard platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, in der Benutzer eine Auswahl treffen können.
Trichterdiagramm	Verwenden Sie diese Ansicht, um ein dreidimensionales Diagramm anzuzeigen, das Zielwerte und tatsächliche Werte mittels Umfang, Niveau und Farbe darstellt. Diese Ansicht ist besonders nützlich für die Darstellung

Layout	Beschreibung
	von Zielwerten, die im Lauf der Zeit abnehmen, z.B. eine so genannte "Vertriebs-Pipeline".
Erklärung	Verwenden Sie diese Ansicht, um die Ergebnisse in Textform anzuzeigen. Sie können einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben und festlegen, wie Zeilen getrennt werden sollen. Sie können benutzerdefinierten HTML-Code oder JavaScript einfügen, um festzulegen, wie die Daten angezeigt werden sollen.
Lauftext	Verwenden Sie diese Ansicht, um die Ergebnisse eines Berichts als Ticker oder Marquee anzuzeigen, ähnlich wie die Börsenkurse, die auf vielen Finanzwebsites im Internet von Seitenrand zu Seitenrand laufen. Diese Ansicht ist besonders nützlich, um auf Ergebnisse aufmerksam zu machen, sowie für brandaktuelle Informationen. Sie können selbst festlegen, welche Informationen angezeigt werden und wie diese über die Seite laufen sollen. Diese Ansicht unterstützt eine Vielzahl an Formaten und kann Grafiken, Links usw. enthalten, für die benutzerdefinierte Formatierungen verwendet werden.
Keine Ergebnisse	Verwenden Sie diese Ansicht, um eine Erläuterung einzufügen, falls durch den Bericht keine Ergebnisse zurückgegeben werden.

Klicken Sie auf ein Thema, um die schrittweisen Anweisungen zur Durchführung der folgenden Punkte anzuzeigen:

- [Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1049)
- [Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1050)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen](#) (auf Seite 1052)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen](#) (auf Seite 1067)
- [Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger](#) (auf Seite 1078)
- [Anzeigen von Filtern für Ergebnisse](#) (auf Seite 1084)
- [Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1085)
- [Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"](#) (auf Seite 1088)
- [Ändern von Spalten in Berichten durch Benutzer zulassen](#) (siehe "Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer" auf Seite 1089)
- [Zulassen der Auswahl einer bestimmten Ansicht durch Benutzer über die Ansicht "Ansichtenauswahl"](#) (siehe "Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen" auf Seite 1090)
- [Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen](#) (auf Seite 1091)
- [Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1093)
- [Anzeigen von Ergebnissen als Ticker](#) (auf Seite 1096)
- [Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten](#) (auf Seite 1100)

Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Titelsicht, um einen Titel, einen Untertitel, ein Logo, einen Link zu einer benutzerdefinierten Online-Hilfeseite oder Zeitstempel zu den Ergebnissen hinzuzufügen. Titel und Untertitel können formatiert werden.

Eine Titelsicht wird als erste Ansicht immer zu den Ergebnissen hinzugefügt.

So arbeiten Sie mit der Titelsicht

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Titelsicht hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann die Option "Titel" aus der Dropdown-Liste.
 - Um eine vorhandene Titelsicht zu bearbeiten, suchen Sie nach der Titelsicht, und klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".
 - 2 Geben Sie in das Textfeld "Titel" den Text ein, der als Titel angezeigt werden soll.
Wenn Sie keinen Titel angeben, wird der Name des gespeicherten Berichts als Titel verwendet. Bei nicht gespeicherten Berichten ist das Textfeld "Titel" leer.
 - 3 Wenn Sie vermeiden möchten, dass der gespeicherte Name eines Berichts angezeigt wird, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen "Gespeicherten Namen anzeigen".
Wenn das Kontrollkästchen aktiviert ist, wird der gespeicherte Name unterhalb des Texts (falls vorhanden) im Textfeld "Titel" angezeigt.
 - 4 (Optional) Wenn Sie ein Logo oder eine andere Grafik einfügen möchten, geben Sie den entsprechenden Pfad in das Textfeld "Logo" ein.
Das Bild wird links neben dem Titeltext angezeigt. Sie sollten ein Bild bzw. eine Grafik wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.
 - 5 (Optional) Geben Sie in das Textfeld "Untertitel" den Text ein, der als Untertitel angezeigt werden soll.
Der Text für den Untertitel wird in einer neuen Zeile unter dem eigentlichen Titel angezeigt.
 - 6 Wenn Sie weitere Formatierungen an Titel oder Untertitel vornehmen möchten, gehen Sie wie folgt vor:
 - a Klicken Sie rechts in den Dialogfeldern "Titel" und "Untertitel" auf die Schaltfläche "Bearbeiten".
 - b Treffen Sie eine Auswahl für Schriftart, Zelle und Rahmen, und klicken Sie anschließend auf "OK".
- HINWEIS:** Wenn Sie einen neuen Titel eingeben, ersetzt dieser den ursprünglichen Titel oder Untertitel.
- 7 Wenn Sie das Datum oder die Uhrzeit der Ausführung des Berichts anzeigen möchten, wählen Sie eine der folgenden Optionen für Zeitstempel aus der Dropdown-Liste für Anfangszeiten aus.
 - 8 Wenn Sie einen Link zu einer benutzerdefinierten Hilfeseite oder sonstigen Informationen zu diesem Bericht zur Verfügung stellen möchten, geben Sie die entsprechende URL in das Textfeld "Hilfe-URL" ein.

Sie sollten eine URL wählen, auf die alle Benutzer zugreifen können, die diesen Bericht anzeigen müssen.

- 9 Wenn Sie fertig sind, speichern Sie den Bericht mit der Titelan sight.

Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Tabellenansicht, um die Ergebnisse in einer Standardtabelle anzuzeigen. Benutzer können in den Ergebnissen navigieren und Drilldowns durchführen. Sie können Gesamtsummen und Spaltensummen hinzufügen, benutzerdefinierte Tabellen- und Spaltenüberschriften angeben und die Formel oder Summenregel für eine Spalte ändern. Außerdem können Sie die Spalteneigenschaften bearbeiten, um die Darstellung und das Layout von Spalten und deren Inhalten festzulegen, sowie Formatierungen festlegen, die nur dann auf die Inhalte der Spalte angewandt werden sollen, wenn bestimmte Bedingungen erfüllt sind.

Sie können auch Navigationsschaltflächen sowie die Anzahl der Zeilen pro Seite festlegen, Spalten- und Tabellenüberschriften anzeigen, grüne Unterlegung verwenden und die Spaltensortierung aktivieren. Bei Auswahl der Spaltensortierung werden die Spaltenüberschriften der Spalten, die sortiert werden können, leicht visuell hervorgehoben.

Eine Titelan sight wird als zweite Ansicht immer zu den Ergebnissen hinzugefügt.

Die Gesamtsumme von Spalten, die mithilfe der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, ist in der Tabellenansicht anders als in der Pivot-Tabellenansicht. In der Tabellenansicht wird die Gesamtsumme für eine Spalte, die mithilfe der Summenregel "Durchschnitt" ermittelt wird, über die Datenbank berechnet (als Summe, die durch eine Anzahl geteilt wird). In der Pivot-Tabellenansicht ist die Gesamtsumme der Durchschnittswert der Zeilen in der Ergebnismenge.

Für Gesamtsummen werden beim Aggregieren der Ergebnisse keine auf Metriken angewendeten Filter berücksichtigt. Beispiel: Sie haben einen Bericht mit der Spalte "Firmenname" und der Metrik "Anzahl Verkaufsprojekte", in dem ein Filter auf "Anzahl Verkaufsprojekte" angewendet wird, der größer oder gleich "10" ist. Für die Gesamtsumme wird der auf die Metrik angewandte Filter ignoriert. Stattdessen werden alle Verkaufsprojekte aggregiert.

HINWEIS: In der Tabellenansicht vorgenommene Spaltenänderungen (beispielsweise Spaltenformat, Spaltenreihenfolge, Sortierung, Formeln usw.) können auf der Seite "Kriterien definieren" in der Tabellenansicht angezeigt werden.

So arbeiten Sie mit der Tabellenansicht

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Tabellenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann die Option "Tabelle" aus der Dropdown-Liste.
 - Um eine vorhandene Tabellenansicht zu bearbeiten, suchen Sie die Tabelle, und klicken Sie dann für die gewünschte Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

2 Wählen Sie in der Dropdown-Liste rechts neben "Anzeige" die Option "Kopfzeilen-Symbolleisten mit Ergebnissen", um die Schaltflächen anzuzeigen, mit der jede Spalte einzeln bearbeitet werden kann.

3 Um die Sortierreihenfolge für eine oder mehrere Spalten des Berichts anzugeben, klicken Sie für eine Spalte auf die Schaltfläche für Sortierung.

Sie können Ergebnisse nach mehr als einer Spalte sortieren. Wenn Sie mehr als eine Spalte auswählen, wird die Reihenfolge auf der Schaltfläche für Sortierung angezeigt. Weitere Informationen zum Sortieren finden Sie unter [Sortieren und ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 1043).

4 Gehen Sie wie folgt vor, um Summen anzugeben:

- Klicken Sie oben auf die Schaltfläche "Gesamtsumme", um eine Gesamtsumme hinzuzufügen und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist. (Klicken Sie erneut auf die Schaltfläche "Gesamtsumme", um das Menü mit dieser Option anzuzeigen.)
- Um Summen für eine einzelne Spalte hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Bildung von Summen für diese Spalte, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" gewählt ist (klicken Sie für die entsprechende Spalte erneut auf die Schaltfläche für die Bildung von Summen, damit das Menü mit dieser Option angezeigt wird).

HINWEIS: Die Schaltfläche für die Bildung von Summen steht nur für Spalten zur Verfügung, für die *Summen gebildet werden können*. Normalerweise ist dies eine Spalte mit mehrfach auftretenden Werten, die zu einer Summe zusammengefasst werden. Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht gewählt ist, berechnet das System die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Maße angewendet werden.

5 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten, um benutzerdefinierte Überschriften hinzuzufügen oder die Formel für eine Spalte zu bearbeiten.

Das Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" wird angezeigt. Hier stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Um benutzerdefinierte Überschriften festzulegen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzerdefinierte Überschriften", und geben Sie an der entsprechenden Stelle einen neuen Überschriftentext ein.
- Um die Formel für eine Spalte zu bearbeiten, geben Sie diese in das Textfeld "Spaltenformel" ein.
- Um die Summenregel für eine Spalte zu ändern, wählen Sie eine Option aus der Dropdown-Liste für die Summenregel aus.
- Um mehrere Werte oder Wertbereiche aus einer gegebenen Spalte in Bins zu kombinieren, klicken Sie auf die Registerkarte "Bin". Fügen Sie die Bins anschließend hinzu und benennen Sie sie.

Alle unterschiedlichen Werte, aus denen sich das Bin in der Ergebnismenge zusammensetzt, werden durch den Bin-Namen ersetzt. Gruppierungen werden entsprechend durchgeführt.

6 Um die Eigenschaften einer Spalte zu bearbeiten oder eine Formatierung festzulegen, die angewandt werden soll, wenn die Inhalte der Spalte bestimmte Bedingungen erfüllen, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Spalteneigenschaften.

Das Dialogfeld "Spaltenformat bearbeiten" wird angezeigt. Hier stehen Ihnen folgende Optionen zur Verfügung:

- Weitere Informationen über das Formatieren von Spalten und zum Hinzufügen bedingter Formatierungen finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 1026).

- 7 Wenn Sie fertig sind, speichern Sie den Bericht mit der Tabellenansicht.

So legen Sie die Navigationsschaltflächen sowie die Anzahl der Zeilen pro Seite fest, zeigen Sie Spalten- und Tabellenüberschriften an, verwenden Sie grüne Unterlegung und aktivieren Sie die Spaltensortierung

- 1 Klicken Sie in der Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Tabellenansicht bearbeiten" am oberen Rand des Arbeitsbereichs.
- 2 Treffen Sie eine Auswahl zu den verschiedenen Optionen.

Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen

Verwenden Sie die Diagrammansicht, um Spalten in einem Diagramm anzuordnen und den Titel, die Position der Legende, die Achsenbeschriftungen, Datenbezeichnungen, Größe und Skala anzupassen. Sie können den Diagrammtyp, wie z.B. Liniendiagramm oder Balkendiagramm, den Untertyp, wie z.B. zweidimensional, sowie den Stil für die Spalten, wie z.B. die Form und das Füllmuster, wählen. Außerdem können Sie Rahmen, Farben und sonstige Diagrammeigenschaften festlegen. Benutzer können in der Diagrammansicht einen Drilldown zu den Ergebnissen durchführen.

Zu den Diagrammen gehören Flächen-, Balken-, Blasen- und Liniendiagramme und andere Arten. Zu den Untertypen gehören 2D, 3D, gruppiert, gestapelt, kombiniert und benutzerdefiniert.

In diesem Thema erhalten Sie weitere Informationen zum Arbeiten mit Diagrammen. Es enthält folgende Informationen:

- Diagramme für Oracle CRM On Demand Answers
- Diagrammansichtsschaltflächen in Oracle CRM On Demand Answers
- Grundlegende Diagrammkomponenten

Außerdem enthält dieses Thema Anweisungen zum Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Diagrammansichten
- Angeben allgemeiner Eigenschaften für eine Diagrammansicht
- Steuern der Anzeige von Rasterlinien in Diagrammansichten
- Festlegen der Position der Legende in einer Diagrammansicht
- Einstellen der Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in Diagrammansichten
- Wählen der zur Anzeige als Achsen verwendeten Spalten in Diagrammansichten
- Festlegen der Achsenskalierungsoptionen in Diagrammansichten
- Bearbeiten der Skalenmarkierungen in Diagrammansichten
- Erstellen von Skalenmarkierungen für Linien
- Erstellen von Skalenmarkierungen für Bereiche
- Angeben erweiterter Einstellungen für Bereichs- und Linienwerte

- Festlegen von Achsentiteln und -beschriftungen in Diagrammansichten
- Festlegen von Achsenbeschriftungen in Diagrammansichten
- Festlegen des Verhaltens, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt
- Formatieren der Darstellung einer Diagrammreihe
- Wählen von Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen

HINWEIS: Oracle CRM On Demand Answers verwendet eine Diagramm-Engine eines Drittanbieters. Die Art des Diagramms, seine Größe und die Zahl der dargestellten Elemente kann sich darauf auswirken, ob Achsen oder Legenden angezeigt werden. Ob Achsen oder Legenden angezeigt werden, ist durch den auf der Webbrowser-Seite verfügbaren Platz begrenzt. In einigen Fällen können Sie Achsen und Legenden im Diagramm anzeigen, indem Sie die Breite und Höhe entsprechend ändern.

Diagramme für Oracle CRM On Demand Answers

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Diagramme, die über die Dropdown-Liste "Diagramm" zur Verfügung stehen sowie eine Beschreibung. Nicht alle Diagramme sind für alle Arten von Daten geeignet. Das Standarddiagramm ist ein vertikales Balkendiagramm.

Diagrammtyp	Beschreibung
Bereich	<p>Ein Flächendiagramm ähnelt einem Liniendiagramm, die Bereiche zwischen den Linien sind jedoch gefüllt. Flächendiagramme zeigen den Prozentanteil vom Ganzen, den jede Variable umfasst.</p> <p>Mithilfe von Flächendiagrammen können Änderungen an kumulativen Werten oder Prozentzahlen im zeitlichen Verlauf dargestellt werden. Sie können beispielsweise bestimmte Messwerte vergleichen, wie z.B. Ergebnisse, und Gruppentrends anzeigen.</p>
Horizontalbalken	<p>Verwenden Sie ein horizontales Balkendiagramm, um Fakten mithilfe horizontaler Balken zu vergleichen.</p> <p>Horizontale Balkendiagramme sind besonders nützlich für das Überprüfen ähnlicher Elemente auf Unterschiede. Sie können z.B. Verkaufszahlen konkurrierender Produkte, Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Zeiträumen oder Verkaufszahlen gleicher Produkte in verschiedenen Märkten vergleichen.</p>
Blase	<p>Ein Blasendiagramm ist eine Variation eines Punktdiagramms, in dem Datenelemente als Kreise (Blasen) dargestellt werden. Drei Variablen werden dabei in zwei Dimensionen angezeigt. Ein Wert wird durch den Kreis auf der X-Achse dargestellt. Ein weiterer Wert wird durch den Kreis auf der Y-Achse dargestellt. Der dritte Wert wird durch die relative Größe des Kreises dargestellt.</p> <p>Blasendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Daten mithilfe von drei Variablen sowie zum Anzeigen von Finanzdaten aus einem bestimmten Zeitraum.</p> <p>TIPP: Bilden Sie zum Erstellen eines Blasendiagramms einen Wert auf der X-Achse, einen weiteren Wert auf der Y-Achse und einen dritten Wert auf der Radiusachse des Blasendiagramms ab. Diese drei Werte werden</p>

Diagrammtyp	Beschreibung
	zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.
Vertikalbalken	<p>In einem vertikalen Balkendiagramm werden Werte mithilfe von vertikalen Balken verglichen.</p> <p>Vertikale Balkendiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Unterschieden zwischen ähnlichen Elementen.</p>
Linie	<p>Ein Liniendiagramm kann zur Darstellung mehrerer Werte verwendet werden.</p> <p>Liniendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Mustern und Trends.</p>
Linien-Balken-Kombination	<p>Ein kombiniertes Linien-Balkendiagramm stellt zwei Datenmengen mit verschiedenen Bereichen dar. Die Daten werden als Balken bzw. als über die Balken gelegte Linien angezeigt.</p> <p>Kombinierte Linien-Balkendiagramme sind besonders nützlich für die Darstellung von Trendbeziehungen zwischen Datenmengen.</p> <p>TIPP: Sie können eine beliebige Mischung aus Balken und Säulen verwenden, es müssen jedoch beide Elemente vorhanden sein. Sie können auch alle Spalten als Linien darstellen, wenn Sie jedoch lediglich Balken verwenden möchten, verwenden Sie ein reines Balkendiagramm. (Wenn nur für diesen Diagrammtyp nur Balken gewählt werden, werden einige der gewählten Spalten möglicherweise als Linien angezeigt.)</p>
Pareto	<p>Ein Pareto-Diagramm ist eine Art Balken- und Liniendiagramm, in dem Kriterien in absteigender Reihenfolge dargestellt werden. Bei diesem Diagrammtyp stellt die Linie eine kumulative Summe von Prozentzahlen dar.</p> <p>Pareto-Diagramme sind besonders nützlich zum Kennzeichnen wichtiger Elemente, wie z.B. bester und schlechtester Wert oder höchster und niedrigster Wert.</p>
Kreis	<p>In einem Kreisdiagramm werden Datenmengen als Prozentanteile eines Ganzen dargestellt.</p> <p>Kreisdiagramme sind besonders nützlich für das Vergleichen von Teilen eines Ganzen, wie z.B. Umsätze pro Region oder Bezirk.</p>

Diagrammtyp	Beschreibung
Netz	<p>In einem Netzdiagramm werden dieselben Informationen wie in einem Balkendiagramm dargestellt. Die Balken sind jedoch zentriert um die Mitte des Diagramms angeordnet. Für jedes Datenelement gibt es eine eigene Werteachse.</p> <p>Netzdiagramme sind besonders nützlich für die Untersuchung der Überschneidung und Aufteilung von Daten.</p>
Punkt	<p>In einem Punktdiagramm werden die X- und Y-Werte als eigenständige Punkte angezeigt, die in einem X-Y-Gitter verteilt sind. Es gibt Datenpunkte basierend auf zwei unabhängigen Variablen wieder. Mit einem Punktdiagramm können Sie eine große Anzahl an Datenpunkten darstellen und Ansammlungen von Datenpunkten feststellen.</p> <p>Punktdiagramme sind besonders nützlich für das Ermitteln von Beziehungen und Trends in großen Datenmengen.</p> <p>TIPP: Bilden Sie zum Erstellen eines Punktdiagramms einen Wert auf der X-Achse und einen anderen auf der Y-Achse ab. Diese Werte werden zur Auswahl auf der Niveau-Achse abgebildet.</p>
Schritt	Ein Schrittdiagramm ähnelt einem Liniendiagramm. Es kann auch zur Darstellung mehrerer Werte verwendet werden.

Je nachdem, welchen Diagrammtyp Sie wählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Typ" verschiedene Untertypen zur Verfügung. Für bestimmte Diagrammtypen, wie z.B. Blasen- oder Netzdiagramme, stehen keine Untertypen zur Verfügung. Standardmäßig ist bei den Untertypen die Option "3D" ausgewählt, sofern verfügbar. Je nach gewähltem Diagrammtyp stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Flächendiagramme: 3D und 2D
- Balkendiagramme: 3D, 2D, 3D-Stapel und 2D-Stapel
- Liniendiagramme: 3D und 2D
- Pareto-Diagramme: 3D und 2D
- Kreisdiagramme: 3D und 2D
- Punktdiagramme: Punkte und Punkte mit Linien
- Schrittdiagramme: 3D und 2D

Je nachdem, welchen Diagrammtyp Sie wählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Stil" verschiedene Stile zur Verfügung. Stile stehen nicht für alle Diagrammtypen zur Verfügung. Standardmäßig ist als Stil "Vollflächig" ausgewählt, sofern verfügbar. Je nach gewähltem Diagrammtyp stehen folgende Optionen zur Verfügung:

- Flächendiagramme: "Vollflächig" und "Musterfüllung"
- Balkendiagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung
- Liniendiagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung
- Pareto-Diagramme: Rechteck, Zylinder, Farbverlauf, Dreieck, Diamant, Musterfüllung
- Kreisdiagramme: "Vollflächig" und "Musterfüllung"

Diagrammansichtsschaltflächen in Oracle CRM On Demand Answers

Die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" ermöglichen den Zugriff auf verschiedene Diagrammeinstellungen. In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen und Einstellungen für die Diagrammansichten beschrieben.

Schaltfläche für Diagrammansicht	Beschreibung
	Allgemeine Diagrammeigenschaften. Legt allgemeine Eigenschaften für das Diagramm fest, wie z.B. den Titel, die Position der Datenbezeichnungen und die Größe des Diagramms.
	Achsentitel und -beschriftungen. Steuert die Anzeige der Achsentitel und Datenbeschriftungen am unteren und am linken Rand des Diagramms.
	Achsenskalierung. Legt die Eigenschaften für die Achsenskalierung, die Anzahl der Markierungen und die Art der Skala fest.
	Zusätzliche Diagrammoptionen. Steuert die zusätzlichen Diagrammoptionen, wie z.B.: <ul style="list-style-type: none"> Die Anzeige von Rasterlinien auf dem Diagramm Die Position der Legende und Optionen zum Ändern der Größe der Legende Hintergrund, Text- und Rahmenfarbe Die Interaktion mit dem Diagramm, wenn Benutzer darauf klicken, d.h. Drilldown zu Daten auf einem niedrigeren Niveau oder automatisches Navigieren zu einem zugehörigen gespeicherten Bericht oder einer Website
	Diagrammdaten formatieren. Bietet Ihnen die Möglichkeit, die Darstellung einer Diagrammreihe zu formatieren, z.B. Farbe, Linienbreite und Liniensymbole.
	Erweiterte Eigenschaften. Bietet Ihnen die Möglichkeit, Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen auszuwählen.

Grundlegende Diagrammkomponenten

Sie können die grundlegenden Komponenten für ein Diagramm definieren. In der folgenden Tabelle werden die Komponenten beschrieben, die Sie anpassen können.

HINWEIS: Einige Komponenten sind nur für bestimmte Diagrammtypen verfügbar. Ein Kreisdiagramm enthält beispielsweise keine Achsen. Die Art des gewählten Diagramms bestimmt, welche Komponenten verfügbar sind.

Diagrammkomponente	Beschreibung
--------------------	--------------

Diagrammkomponente	Beschreibung
Maßbezeichnungen	Legt die Position und die Formatierung der Spaltenüberschrift für die Daten im Bereich "Maße" fest. Zudem bietet es Summenbildungs- und Sortierfunktionen. Sofern nur eine Maßangabe vorhanden ist, können Sie dieses Element ausschließen.
Legende	Erläutern Sie das Diagramm über die Legende. Sie können eine Position für die Legende angeben und festlegen, ob diese abgekürzt werden kann.
Achsen	Die horizontalen und vertikalen Linien, die die Skala des Diagramms bilden. Sie können die horizontalen und vertikalen Achsen für das Diagramm festlegen.
Rasterlinien	Eine Matrix horizontaler und vertikaler Linien, mit der jeder Punkt in einem Diagramm mit den Achsen verknüpft werden kann. Sie können die Farben für Rasterlinien angeben.
Skalenmarkierungen	Legt die Skala des Diagramms fest. Sie können Eigenschaften wie Position, Größe, Farbe, Linienbreite und Bereich angeben.
Drilldown	Zeigt weitere Details an. Sie können angeben, ob und wie ein Benutzer einen Drilldown durchführen kann, um auf weitere Details zu den im Diagramm angezeigten Informationen zuzugreifen.
Titel	Gibt einen Titel zur Beschreibung des Diagramms an.
Achsentitel, Bezeichnungen und Höchstwert	Gibt an, ob und wie Titel und Skalabezeichnungen auf den Achsen Ihres Diagramms angezeigt werden sollen.
Diagrammreihe	Formatiert die Darstellung einer Diagrammreihe anhand Farben, Linienbreite und Liniensymbolen. Sie können auch eine regelbasierte Formatierung anwenden, indem Sie z.B. eine bestimmte Farbe anwenden, wenn die Position einer Reihe einem bestimmten Wert entspricht.
Markierungen	Unterteilt die Skalenmarkierungen auf einer Achse, um sie detaillierter zu gestalten.
Datenbezeichnungen	Zeigt den numerischen Wert der Daten an, wenn Sie den Mauszeiger über das Diagramm führen.

Hinzufügen oder Ändern von Diagrammansichten

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Diagrammansicht.

HINWEIS: Wenn Sie ein Diagramm wählen, das mit den Ergebnissen nicht kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

So fügen Sie eine Diagrammansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Diagrammansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Diagramm".
 - Um eine vorhandene Diagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Diagrammansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Treffen Sie eine Auswahl für den Diagrammtyp, den Untertyp und den Stil.

Ihre Auswahl im Feld "Diagramm", z.B. "Kreis" oder "Linie", legt fest, welche Auswahl für Typ und Stil verfügbar ist. Für einige Diagrammtypen ist nur ein Standarduntertyp oder -stil verfügbar.

Die Darstellung der Diagrammansicht passt sich den Optionen an, die Sie aus den Dropdown-Listen wählen.

TIPP: Sie können dem Diagramm Spalten hinzufügen, während Sie sich auf der Seite "Diagrammansicht" befinden, indem Sie im aktiven Themenbereich auf den Namen des Feldes für jede Spalte klicken. Alternativ können Sie zur Seite "Kriterien definieren" navigieren, um zusätzliche Spalten hinzuzufügen. Alle Spalten, die Sie auf der Seite "Diagrammansicht" hinzufügen, werden dem Bericht hinzugefügt. Sie können Spalten auf der Seite "Kriterien definieren" und auch in anderen Ansichten sowie auf der Seite "Diagrammansicht" anzeigen. Um eine Spalte aus dem Diagramm zu löschen, müssen Sie zur Seite "Kriterien definieren" navigieren und auf die Schaltfläche "Spalte entfernen" für die Spalte klicken.

- 3 Verwenden Sie die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht", um auf zusätzliche Diagrammeinstellungen zuzugreifen.
- 4 Klicken Sie auf "Neu zeichnen", um die Auswirkungen Ihrer Änderungen sichtbar zu machen. Sie können jederzeit auf "Neu zeichnen" klicken, um die Diagrammansicht zu aktualisieren.
- 5 Um die Änderungen zu verwerfen und wieder von vorn zu beginnen, klicken Sie auf "Auf Standardwerte zurücksetzen".
- 6 Verwenden Sie die vertikalen und horizontalen Bildlaufleisten, um die Größe des Diagramms zu ändern.
- 7 Speichern Sie den Bericht.

Festlegen allgemeiner Diagrammeigenschaften in Diagrammansichten

Sie können allgemeine Eigenschaften für das Diagramm festlegen, z.B. den Titel und die Darstellung der Datenbezeichnungen.

Datenbezeichnungen sind für die ausgewählten 2D-Diagrammtypen standardmäßig aktiviert.

In der Standardeinstellung für die Diagrammgröße werden alle Elemente des vorhandenen Diagramms, einschließlich Höhe und Breite, an den verfügbaren Platz angepasst. Höhe und Breite des Diagramms werden bei einer Änderung der Diagrammgröße proportional angepasst. Die Größe der Diagrammelemente wird automatisch angepasst. Die neue Größe hängt von dem im Diagramm verfügbaren Platz ab. Sie können im

Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" eine feste Größe für das Diagramm angeben. Die feste Größe überschreibt das Standardverhalten.

HINWEIS: Das Diagramm wird bei stark anwachsender Zahl der Elemente im Diagramm entsprechend erweitert.

Angenommen, Sie erstellen einen Bericht zum Anzeigen der Verkaufszahlen dreier Produkte und erstellen ein Diagramm der Ergebnisse, in dem die Produktverkaufszahlen in drei Spalten angezeigt werden, wobei das Diagramm ungefähr 25 Prozent der Seite einnimmt. Wenn der Bericht später ausgeführt wird und sechs Produkte ausgegeben werden, wird das Diagramm auf das Doppelte der ursprünglichen Größe, also auf ca. 50 Prozent der Seite erweitert, sodass die Breite der einzelnen Spalten im Diagramm gleich bleibt.

Die Größe der Diagrammelemente wird so geändert, dass sie in das Diagramm passen. Im angeführten Beispiel nimmt das Diagramm weiterhin ca. 25 Prozent der Seite ein, und die Größe der Spalten wird an den verfügbaren Platz angepasst.

So geben Sie allgemeine Eigenschaften für eine Diagrammansicht an

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Allgemeine Diagrammeigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Steuern der Anzeige von Rasterlinien in Diagrammansichten

Sie können einstellen, ob im Diagramm Rasterlinien angezeigt werden, und entsprechende Farben für sie festlegen.

So steuern Sie die Anzeige von Rasterlinien in einer Diagrammansicht

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Rasterlinien", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

Festlegen der Position der Legende in der Diagrammansicht

Sie können die Position der Legende angeben und die Optionen zum Ändern der Größe der Legende festlegen.

So legen Sie die Position der Legende in einer Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Legenden", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Einstellen der Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in der Diagrammansicht

Sie können die Farben für Hintergrund, Text und Rahmen im Diagramm festlegen.

So legen Sie Hintergrund-, Text- und Rahmenfarben in einer Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:










- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Rahmen & Farben", treffen Sie eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

Wählen der zur Anzeige als Achsen verwendeten Spalten in der Diagrammansicht

Sie können festlegen, welche Spalten im Diagramm angezeigt werden und welche Achsen diese Spalten darstellen. Oracle CRM On Demand Answers zeigt eine Matrix der entsprechenden Optionen an. Am linken Rand der Matrix werden die Spalten aufgeführt, und am oberen Rand werden die Achsentypen aufgeführt, die für den verwendeten Diagrammtyp verfügbar sind. Sie können auch angeben, ob Messgrößenbezeichnungen für Faktendaten angezeigt werden, die auf einer Achse geplottet werden.

Die verfügbaren Achsen ändern sich abhängig von der Art des Diagramms, das in der Dropdown-Liste "Diagramm" gewählt wurde. Die in der Diagrammansicht verwendeten Schaltflächen für Diagrammachsen werden in der folgenden Tabelle beschrieben.

Diagrammachsenschnittfläche	Achse
	Legt die gewählte Spalte als Ebenenachse fest, die für Punkt- und Blasendiagramme verwendet wird.
	Legt die gewählte Spalte als horizontale Achse fest.
	Legt die gewählte Spalte als vertikale Achse fest. Bei Netzdiagrammen ist dies die Wertachse.
	Gibt an, ob die Werte der gewählten Spalte in der Diagrammlegende angezeigt werden sollen.
	Legt die gewählte Spalte als Überlagerungsachse fest. Wird für ein kombiniertes Linien-Balkendiagramm verwendet.
	Legt die gewählte Spalte als Radiusachse fest. Wird für ein Blasendiagramm verwendet.
	Legt die gewählte Spalte als Kreiswertachse fest. Bei Netzdiagrammen ist dies die Netzachse.

So wählen Sie in einer Diagrammansicht die Spalten aus, die als Achsen angezeigt werden

- 1 Klicken Sie links neben dem Diagramm im Bereich "Spalten" auf das entsprechende Kontrollkästchen für eine der Achsenschnittflächen, um die gewählte Spalte im Diagramm als Achse anzuzeigen.
Die Achsenschnittflächen können sich je nach Art des Diagramms ändern, das in der Dropdown-Liste "Diagramm" ausgewählt wurde.
- 2 Um dem Diagramm eine Spalte hinzuzufügen, klicken Sie im Auswahlbereich auf die gewünschte Spalte und legen sie als Achse fest.
Dies entspricht dem Hinzufügen der Spalte zum Bericht auf der Seite "Kriterien definieren".
- 3 Klicken Sie auf "Neu zeichnen", um die Diagrammansicht zu aktualisieren.

Angeben der Achsenskalierungsoptionen in der Diagrammansicht

Sie können die Achsengrenzwerte, Markierungen, die Art der Skala sowie die Eigenschaften der Skalenmarkierungen festlegen.

So legen Sie Achsenskalierungsoptionen für eine Diagrammansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsenskalierung" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Achsenskalierung" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Bei Diagrammen mit numerischen Achsen richtet sich die Auswahl der Skala nach den Einstellungen der Achsenskalierungsoptionen:

- Wenn Sie "Standard" wählen, wird die Skala von Oracle CRM On Demand Answers gewählt und die Achse für positive Zahlen auf null (0) gesetzt.
- Bei Auswahl von "An Datenbereich anpassen" wird die Skala von Oracle CRM On Demand Answers gewählt. Es bewertet den Bereich der Werte auf der Achse und legt entsprechende Mindest- und Höchstwerte für die Skala fest. Dies ist sinnvoll, wenn Diagramm für eine große Menge von Werten erstellt werden sollen, die nur in geringem Prozentsatz voneinander abweichen. Das Diagramm zeigt diese Werte genauer an, sodass Unterschiede leichter erkannt werden können.
- Sie können auch manuell bestimmte Werte als Achsenskalierungswerte angeben.

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Bearbeiten der Skalenmarkierungen in der Diagrammansicht

Skalenmarkierungen sind betonende Linien oder schattierte Hintergrundbereiche zur Markierung wichtiger Punkte, Schwellenwerte, Bereiche usw. Die Linien oder Bereiche können je nach Art des Diagramms auf eine oder mehrere Achsen angewendet werden. Linien erscheinen vor den Diagramminformationen, während Bereiche im Hintergrund angezeigt werden.

HINWEIS: Für einige Diagrammtypen, zum Beispiel Kreisdiagramme, werden keine Skalenmarkierungen verwendet.

Das folgende Verfahren beschreibt die allgemeine Vorgehensweise zum Bearbeiten einer Skalenmarkierung.

So bearbeiten Sie Skalenmarkierungen für eine Diagrammansicht

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsenskalierung" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Achsenskalierung" auf "Skalierungsmarkierungen bearbeiten".
- 3 Klicken Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" auf "Hinzufügen", um die erste Skalenmarkierung hinzuzufügen und Ihre Auswahl für die Markierung zu treffen.

Zu den erweiterten Optionen gehört das Festlegen der Skala auf einen festen Wert, einen bestimmten Spaltennamen oder das Ergebnis einer SQL-Abfrage. Weitere Informationen zu den Arten von Skalenmarkierungen und der Verwendung der erweiterten Optionen finden Sie in den folgenden Abschnitten.

- 4 Klicken Sie nacheinander jeweils auf "OK", um die einzelnen Dialogfelder zu schließen.

Die Diagrammansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Größe des Diagramms, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

So erstellen Sie eine Linie als Skalenmarkierung

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" im Feld "Typ" die Option "Linie".

- 2 Geben Sie eine Linienbreite in die dritte Spalte ein.

Dieser Wert gibt die Dicke der Linie in Pixel an.

- 3 Geben Sie die Position für die Linie in die vierte Spalte ein.

Die Position gibt an, wo die Linie sich auf der Achse befinden soll. Wenn die linke Achse beispielsweise Werte von 0 bis 100 aufweist und Sie als Position 40 angeben, wird eine horizontale Linie eingeblendet, die die Position 40 auf der vertikalen Achse schneidet.

- 4 Geben Sie eine Farbe für die Linie ein.

- 5 Geben Sie eine Bezeichnung für die Linie ein.

Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Mauszeiger auf der Linie im Diagramm oder in der Legende platziert.

- 6 Klicken Sie auf "OK".

So erstellen Sie einen Bereich als Skalenmarkierung

- 1 Wählen Sie im Dialogfeld "Skalenmarkierungen" im Feld "Typ" die Option "Bereich".

- 2 Geben Sie in der dritten Spalte das untere Ende des Bereichs ein.

- 3 Geben Sie in der vierten Spalte das obere Ende des Bereichs ein.

HINWEIS: Sie müssen Werte festlegen, die auf der gleichen Achse angezeigt werden wie der Bereich. Wenn Ihre linke Achse beispielsweise Werte von 0 bis 100 enthält und Sie 20 für das untere Ende und 40 für das obere Ende festlegen, wird der Diagrammhintergrund in der Farbe angezeigt, die Sie für den Bereich zwischen diesen Werten festlegen.

- 4 Geben Sie eine Farbe für den Bereich ein.

- 5 Geben Sie eine Bezeichnung für den Bereich ein.

Die Bezeichnung wird in der Legende angezeigt.

- 6 Klicken Sie auf "OK".

Angeben erweiterter Einstellungen für Bereichs- und Linienwerte

Sie können für diese Werte einen festen Wert, einen aus einer im Bericht enthaltenen Spalte bezogenen Wert oder einen per SQL-Abfrage ermittelten Wert angeben.

So legen Sie eine erweiterte Einstellung fest

- 1 Klicken Sie neben dem Feld, für das Sie die erweiterte Option angeben möchten, auf die Schaltfläche "Eigenschaften".
- 2 Wählen Sie eine der folgenden Optionen:
 - **Statischer Wert.** Geben Sie ein numerisches Inkrement ein.
 - **Variabler Ausdruck.** Diese Option basiert auf den Ergebnissen einer Session und ihrer Präsentationsvariablen. Diese Option ist begrenzt, da die meisten Sessions oder Präsentationsvariablen möglicherweise nicht mit Werten auf dem Diagramm verknüpft sind.
 - **Spaltenname.** Wählen Sie eine Spalte als Basis für das Inkrement.
 - **SQL-Abfrage.** Diese Option basiert auf den Ergebnissen einer SQL-Abfrage. Die Ergebnisse können eine Tabelle sein, aber nur der Zellwert der ersten Zeile und ersten Spalte wird angewandt.
- 3 Klicken Sie auf "OK".

Festlegen von Achsentiteln und -beschriftungen in der Diagrammansicht

Sie können Folgendes für eine Diagrammansicht angeben:

- Ob die Achsenbeschriftungen und Datenbezeichnungen am unteren und am linken Rand des Diagramms angezeigt werden
- Ob die Beschriftungen aus Platzgründen gedreht werden
- Die maximale Bezeichnungslänge
- Den Text für die Bezeichnung, wenn er sich vom Standard unterscheidet

HINWEIS: Durch die Anpassung der Größe eines Diagramms kann die Darstellung der Achsenbezeichnungen beeinflusst werden.

So geben Sie eine Achsenbezeichnung in einer Diagrammansicht an

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Achsentitel und -beschriftungen" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Achsentitel und -beschriftungen" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".
Die Diagrammansicht wird aktualisiert.

HINWEIS: Wenn Sie die Beschränkung der Bezeichnungslänge festlegen, geben Sie die Gesamtzahl der Zeichen an, die eine Bezeichnung enthalten kann. Eine Ellipse (...) wird angezeigt, wenn weitere Zeichen entfernt wurden.

Festlegen des Verhaltens, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt

Für die Anzeige des Diagramms durch Benutzer können Sie die Art der Interaktion beim Klicken auf das Diagramm festlegen. Die folgenden Arten von Interaktion stehen für Diagramme zur Verfügung:

- **Drilldown.** Ermöglicht dem Benutzer das Aufrufen ausführlicherer Informationen. Dies ist der Standardschritt, wenn ein Drilldown-Pfad automatisch konfiguriert wird. Wenn zunächst kein Drilldown-Pfad verfügbar ist, können Sie mit "Navigation" einen benutzerdefinierten Drilldown-Pfad konfigurieren.
- **Navigieren.** Ermöglicht dem Benutzer die Navigation zu einem anderen Bericht oder Dashboard.
- **Keine.** Deaktiviert Drilldown und Navigation vom Diagramm aus.

So legen Sie das Verhalten fest, wenn ein Benutzer auf ein Diagramm klickt

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" zu öffnen:



- 2 Klicken Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Diagrammoptionen" auf die Registerkarte "Interaktion", und treffen Sie eine Auswahl für die Interaktion.
- 3 Klicken Sie auf "OK".

Formatieren der Darstellung einer Diagrammreihe

Mit der Formatierung einer Diagrammreihe können Benutzer einzelne ReihenkompONENTEN anpassen. Die Formatierung basiert auf ihrer Position. Benutzer können die Darstellung einer Diagrammreihe anhand der Farben, Linienbreite und Liniensymbole formatieren.

Angenommen, in einem kombinierten Linien-Balkendiagramm mit zwei Datenreihen befindet sich der Balken auf Position 1, die Linie auf Position 2. Die Benutzer können die Farbe des Balkens, die Breite der Linie und das Symbol für die Darstellung von Datenpunkten ändern. Sie können auch eine regelbasierte Formatierung anwenden, indem sie z.B. eine bestimmte Farbe anwenden, wenn die Position einer Reihe einem bestimmten Wert entspricht.

So formatieren Sie die Darstellung einer Diagrammreihe

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Reihenformatierung" zu öffnen:



- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Reihenformatierung" eine Auswahl.

Welche Auswahlmöglichkeiten im Dialogfeld "Reihenformatierung" vorhanden sind, hängt vom Diagrammtyp ab. Beispiel:

- Deaktivieren Sie zum Anpassen einer Reihe das Kontrollkästchen "Standard verwenden".
- Um die Standardeinstellungen für eine Reihe wiederherzustellen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Standard verwenden" erneut.
- Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Reihenformatsteuerung auf die Schaltfläche "Hinzufügen". Auch wenn das aktuelle Diagramm diese Reihe nicht verwendet, wird sie bei Bedarf (z.B. bei Drilldowns) verwendet.
- Um alle Reihen auf die Standardwerte zurückzusetzen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Alle aufheben".
- Zum Ändern von Farben klicken Sie auf das Farbfeld, um das Dialogfeld "Farbauswahl" zu öffnen.
- Um andere Attribute der Reihe zu ändern, klicken Sie auf die entsprechende Registerkarte und wählen die Balken- oder Linienattribute aus.

- 3 Klicken Sie auf "OK".

Wählen von Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen

Datenbezeichnungen werden angezeigt, wenn ein Benutzer die Maus über Elemente im Kreisdiagramm führt. Sie können angeben, wie Werte angezeigt werden und was die Datenbezeichnungen anzeigen sollen. Werte können als Prozent der Gesamtsumme oder als tatsächliche Werte angezeigt werden. Die Datenbezeichnungen können den Wert, nur einen Namen oder sowohl Wert als auch Name wiedergeben.

Je nach Auswahl wird möglicherweise die Größe des Diagramms verändert, um die Datenbezeichnungen anzuzeigen.

So wählen Sie Optionen für Datenbezeichnungen in Kreisdiagrammen aus

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Diagrammansicht" auf die folgende Schaltfläche, um das Dialogfeld "Spezieller Diagrammtyp" zu öffnen:



- 2 Wählen Sie im Dialogfeld "Spezieller Diagrammtyp" die gewünschten Elemente für die Wert- und Datenbezeichnungen. Klicken Sie dann auf "OK".

Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen

Bei der Pivot-Tabellenansicht handelt es sich um eine interaktive Ansicht, in der Sie die Möglichkeit haben, die Zeilen, Spalten und Abschnittsüberschriften zu drehen, um einen anderen Blickwinkel auf die Daten zu erhalten. Sie können in Pivot-Tabellen navigieren und Drilldowns durchführen. Außerdem sind sie besonders nützlich für Trendberichte.

In diesem Thema werden die Bereiche in Pivot-Tabellen erläutert, und Sie erhalten Anweisungen zum Durchführen der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten
- Verwenden von mehrseitigen Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen
- Überschreiben der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen
- Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen
- Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen
- Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen
- Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Bereiche in Pivot-Tabellen

Wenn Sie eine Pivot-Tabelle hinzufügen oder ändern, werden die im Bericht enthaltenen Spalten als Elemente der Pivot-Tabellenvorlage angezeigt.

In der folgenden Tabelle werden die Bereiche in Pivot-Tabellen beschrieben.

Bereich	Beschreibung
Seiten	Stellt eine interaktive Ergebnismenge bereit, die Benutzern eine Auswahl der anzuzeigenden Daten gestattet. Die Spaltenwerte im Bereich "Seiten" dienen als grundlegende Filterkriterien. Die Werte können aus einer Dropdown-Liste ausgewählt werden. Basierend auf der Auswahl, wird eine Pivot-Tabelle (bestehend aus Abschnitten, Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind) generiert.
Abschnitte	Stellt grundlegende Filterkriterien bereit. Für jeden Wert in der Spalte "Abschnitt" wird eine eigene Pivot-Tabelle angezeigt, bestehend aus Spalten, Zeilen und Maßen, die in der Pivot-Tabelle definiert sind.
Spalten	Ein Element wird in Spaltenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können über verschiedene Spalten verfügen.
Zeilen	Ein Element wird in Zeilenausrichtung angezeigt. Pivot-Tabellen können neben Spalten auch über verschiedene Zeilen verfügen.

Bereich	Beschreibung
Maße	<p>Dieser Abschnitt einer Pivot-Tabelle bietet eine Datenübersicht. Die Elemente im Bereich "Maße" stellen eine Zusammenfassung der Elemente in den Feldern "Seite", "Abschnitt", "Zeile" und "Spalte" dar. Jeder Wert der Maßelemente repräsentiert eine Datenübersicht, die sich als Schnittmenge aus Quellzeilen und -spalten ergibt.</p> <p>Das Element "Maßbezeichnungen", das standardmäßig im Bereich "Spalten" angezeigt wird, legt die Position und die Formatierung der Spaltenüberschrift für die Daten im Bereich "Maße" fest. Zudem bietet es Summenbildungs- und Sortierfunktionen. Sofern nur eine Maßangabe vorhanden ist, ist dieses Element irrelevant und kann ausgeschlossen werden.</p>
Ausgeschlossen	Spalten der Pivot-Tabellenergebnisse werden ausgeschlossen. Alle Spalten, die nach der Erstellung der Pivot-Tabelle als Berichtskriterien hinzugefügt wurden, sind ausgeschlossen.

Hinzufügen oder Ändern von Pivot-Tabellenansichten

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder Ändern einer Pivot-Tabellenansicht.

So fügen Sie eine Pivot-Tabellenansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Pivot-Tabellenansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Pivot-Tabelle".
 - Um eine vorhandene Pivot-Tabellenansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Pivot-Tabellenansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen für die Anzeige der Steuerungen, um die Pivot-Tabellenvorlage und die Schaltflächen anzuzeigen, mit der jede Spalte einzeln bearbeitet werden kann.

Im Arbeitsbereich wird die Pivot-Tabellenvorlage angezeigt.

- 3 Bewegen Sie die Berichtspalten, die als Elemente in der Pivot-Tabelle angezeigt werden, mittels Drag & Drop an die gewünschten Positionen in der Pivot-Tabellenvorlage.

- 4 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau anzuzeigen.

Klicken Sie auf den Link "Ergebnisse anzeigen", um die Ergebnisse zu aktualisieren.

- 5 Um eine Diagrammansicht neben der Pivot-Tabelle anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Pivot-Ergebnisse als Diagramm anzeigen".

Informationen zur Diagrammansicht finden Sie unter [Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen](#) (auf Seite 1052).

- 6** Um die Position des Diagramms im Verhältnis zur Pivot-Tabelle zu ändern, wählen Sie die Position aus der Liste für Diagrammpositionen.

Sie können auch nur das Diagramm anzeigen und die Tabelle ausblenden, indem Sie aus der Liste den Eintrag "Nur Diagramm" auswählen.

- 7** Klicken Sie zum Sortieren der Ergebnisse auf die Schaltfläche "Sortieren nach" für die Spalte, die Sie sortieren möchten.

Die Schaltfläche zeigt nun die Sortierreihenfolge an.

■ Ein nach oben gerichteter Pfeil steht für aufsteigende Reihenfolge.

■ Ein nach unten gerichteter Pfeil steht für absteigende Reihenfolge.

Weitere Informationen zum Sortieren finden Sie unter [Sortieren und ändern der Reihenfolge von Spalten](#) (auf Seite 1043).

- 8** Gehen Sie wie folgt vor, um Summen hinzuzufügen:

- a** Um den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" Summen hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" und wählen Sie eine Option aus:
- Wenn Sie keine Summen verwenden möchten, wählen Sie "Keine" aus. Die Schaltfläche "Summen" wird mit einem weißen Hintergrund (standardmäßig) angezeigt.
 - Um die Summe vor oder nach den Datenelementen anzuzeigen, wählen Sie "Vor" oder "Nach" aus. Wenn Sie beispielsweise die Summe einer Reihe mit Bereichen hinzufügen und die Option "Vor" angeben, wird die Summe angezeigt, bevor die einzelnen Bezirke des Bereichs aufgeführt werden.

- b** Um Summen im Bereich "Maße" zu verwenden, klicken Sie in der zu summierenden Zeile oder Spalte auf "Weitere Optionen" und anschließend auf "Gruppierungsregel", wählen Sie einen Wert aus, und stellen Sie sicher, dass die Option "Berichtsbasierte Summe" ausgewählt ist.

HINWEIS: Wenn die Option "Berichtsbasierte Summe" nicht gewählt ist, berechnet Oracle CRM On Demand Answers die Gesamtsumme auf Basis der gesamten Ergebnismenge, bevor Filter auf die Maße angewendet werden.

Je nach Position des Elements werden die Summen für die durch die Elementanzeige "Maße" zusammengefassten Daten als Spalte oder Zeile angezeigt. Spalten- und Zeilensummen enthalten Bezeichnungen.

Wird die Schaltfläche "Summen" deaktiviert, werden keine Summen angezeigt.

- 9** Um die verschiedenen verfügbaren Optionen für eine Spalte, eine Maßzahl oder eine Zeile zu verwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", und wählen Sie die gewünschten Optionen aus der Dropdown-Liste aus.
- 10** Um die Bezeichnungen oder Werte einer Spalte zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Summen" oder "Weitere Optionen", und wählen Sie anschließend die entsprechende Formatierungsoption aus.
- 11** Speichern Sie den Bericht.

Verwenden von mehrseitigen Dropdown-Listen in Pivot-Tabellen

Falls Sie mehrere Attribute im Bereich "Seiten" der Pivot-Tabelle platzieren, können Sie eine mehrseitige Dropdown-Liste erstellen. Wenn Benutzer die Pivot-Tabelle anzeigen, wird anstelle einer verketteten Liste der Attribute im Kopfbereich der Seite eine Dropdown-Liste für jedes Attribut angezeigt (Standard).

Wenn Sie beispielsweise Region und Marke im Bereich "Seiten" platzieren, ermöglicht eine Dropdown-Liste dem Benutzer die Auswahl einer bestimmten Region, sodass, anstelle einer Verkettung von Region und Marke, nur die Daten dieser Region angezeigt werden.

So erstellen Sie eine unabhängige Dropdown-Liste in einer Oracle CRM On Demand Answers-Pivot-Tabelle

- 1** Verschieben Sie Ihre Zielattribute per Drag & Drop in den Bereich "Seiten".
- 2** Klicken Sie im Layoutbereich "Seiten" auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" des zweiten (oder eines folgenden) Attributs.
- 3** Wählen Sie die Option zum Erstellen einer Dropdown-Liste für eine neue Seite aus.

Die Dropdown-Liste für das Attribut wird oberhalb der Pivot-Tabellenvorschau angezeigt.

Sie können Dropdown-Listen für weitere Attribute im Bereich "Seiten" erstellen. Nach der Speicherung des Berichts stehen die Dropdown-Listen allen Benutzern zur Verfügung, die Zugriff auf den Bericht haben.

Außerkraftsetzung der Standard-Summenregeln in Pivot-Tabellen

Sie können die vom ursprünglichen Ersteller des Berichts oder vom System angegebene Standard-Summenregel für ein Maß außer Kraft setzen.

So setzen Sie die Standard-Summenregel für ein Maß in einer Pivot-Tabelle außer Kraft

- 1** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für das Maß, dessen Standard-Summenregel Sie außer Kraft setzen möchten.
- 2** Wählen Sie die Option "Gruppierungsregel", und geben Sie die Gruppierungsregel an, die angewendet werden soll.

Hinzufügen von Formatierungen in Pivot-Tabellen

Sie können Pivot-Tabellen grün unterlegen und zusätzlich formatieren. Außerdem können Sie das Aussehen von Abschnitten, Zeilen, Spalten, Maßen und der darin enthaltenen Inhalte anpassen.

Sie können z.B. Schriftarten, Zellen, Rahmen und Style Sheets für Abschnitte, Werte und Maßbezeichnungen festlegen. Für Abschnitte können Sie die Position von Spaltenüberschriften ebenso wie Werte innerhalb des Abschnitts angeben und anpassen. Es können auch Seitenumbrüche eingefügt werden, sodass bei jeder Änderung eines Werts in dem Abschnitt der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt wird.

Sie können aber auch bedingte Formatierungen vornehmen, die Ihnen dabei helfen, Datenelemente zu finden, die eine bestimmte Grenzvorgabe erfüllen. Informationen zum Hinzufügen bedingter Spaltenformatierungen in einer Pivot-Tabelle finden Sie unter [Bearbeiten von Spalteneigenschaften](#) (auf Seite 1026).

Grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung einer Pivot-Tabelle

Bei grüner Unterlegung wird jede zweite Zeile oder Spalte hellgrün unterlegt. Die zusätzliche Formatierung betrifft die Gesamtdarstellung der Pivot-Tabelle und ermöglicht es Ihnen außerdem, die standardmäßige grüne Balkenfarbe zu ändern.

So wenden Sie grüne Unterlegung und zusätzliche Formatierung auf eine Pivot-Tabelle an

- 1** Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Eigenschaften der Pivot-Tabellenansicht" am oberen Rand des Arbeitsbereichs.
- 2** Wenn Sie die grüne Unterlegung hinzufügen möchten, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Jede zweite Zeile mit grünem Hintergrund anzeigen".

Wenn Sie die Anwendungsart der Formatierung ändern möchten, treffen Sie Ihre Auswahl in der Liste "Alternativ".
- 3** Um die zusätzliche Formatierung anzuwenden, klicken Sie auf die Schaltfläche "Alternativformat einrichten".
- 4** Wählen Sie zum Ändern der standardmäßigen grünen Balkenfarbe im Dialogfeld "Format bearbeiten" eine neue Hintergrundfarbe für das Zellenformat.

Weitere Informationen zu zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 1011).

Formatieren von Abschnitten und Abschnittsinhalten

Folgende Optionen zur Formatierung von Abschnitten und Inhalten stehen zur Verfügung:

- Position von Spaltenüberschriften zusammen mit den im Abschnitt enthaltenen Werten angeben und anpassen.
- Seitenumbrüche einfügen. Bei jeder Änderung eines Werts im Abschnitt wird der neue Abschnitt auf einer neuen Seite angezeigt. Dies ist bei datengesteuerten Detailberichten sinnvoll.
- Zusätzliche Formatierungsangaben auf einen Abschnitt und dessen Inhalt anwenden.

So formatieren Sie Abschnitte einer Pivot-Tabelle

- 1** Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung eines Abschnitts zu formatieren:
 - a** Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Abschnittseigenschaften".
 - b** Treffen Sie im Dialogfeld "Abschnittseigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

2 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Darstellung des Abschnittsinhalts zu formatieren:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Contenteigenschaften".
- b** Treffen Sie im Dialogfeld "Contenteigenschaften" eine Auswahl, und klicken Sie auf "OK".

Informationen zum Anwenden von zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 1011).

Formatieren von Zeilen

Folgende Optionen zur Formatierung von Zeilen und Zeileninhalten stehen zur Verfügung:

- Zusätzliche Formatierung auf Zeilen, Zeilenüberschriften und Zeileninhalte anwenden.
- Eine Zeile in Pivot-Tabellenberechnungen verwenden, jedoch ihre Anzeige in den Ergebnissen unterdrücken.
- Ein neues berechnetes Element für die Verwendung in einer Pivot-Tabelle definieren.
- Zeile in der Pivot-Tabelle duplizieren.
- Eine Spalte aus der Pivot-Tabellenansicht entfernen.

So formatieren Sie Zeilen

- Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen" für die Zeile, und verwenden Sie zur Auswahl die Dropdown-Liste.
 - Um zusätzliche Formatierungsangaben auf Zeilenüberschriften oder -werte anzuwenden, wählen Sie die entsprechenden Optionen aus.
 - Informationen zum Anwenden von zusätzlicher Formatierung finden Sie in [Ändern der Darstellung von Berichten](#) (auf Seite 1011).
 - Um die Ausgabe einer Zeile auszublenden, wählen Sie "Verborgен" aus.
 - Um ein neues berechnetes Element zu erstellen, klicken Sie auf "Neues berechnetes Element".
Weitere Informationen zum Definieren berechneter Elemente finden Sie im Abschnitt "Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen" in diesem Thema.
 - Um die Zeile in der Pivot-Tabelle zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren" aus.
 - Wählen Sie "Spalte entfernen" aus, um die Spalte aus dem Bericht zu entfernen.
 - Die Spalte wird aus der Pivot-Tabelle und allen anderen Ergebnisanzeigen des Berichts entfernt.

HINWEIS: Die Datenformateinstellungen für Spalten im Bereich "Maße" werden von den Einstellungen für Spalten im Abschnitt übernommen.

Anzeigen laufender Summen in Pivot-Tabellen

Numerische Maße in einer Pivot-Tabelle können als laufende Summen angezeigt werden, wobei in jeder folgenden Zelle für das Maß die Summe aller vorangehenden Zellen für diese Maßzahl angezeigt wird. Bei

dieser Option handelt es sich um eine reine Anzeigefunktion, die keine Auswirkungen auf die tatsächlich in der Pivot-Tabelle vorliegenden Ergebnisse hat.

Normalerweise werden laufende Summen für duplizierte Spalten oder für Maße angezeigt, für die die Option zur Anzeige von Daten als Prozentsatz der Spalte ausgewählt ist, wobei der letzte Wert 100 Prozent darstellt. Laufende Summen gelten für alle Summen. Die laufende Summe wird für jede Detailebene separat berechnet.

Spaltenüberschriften sind von der Auswahl der Option "Laufende Summe" nicht betroffen. Sie können die Spaltenüberschrift formatieren, wenn Sie anhand dieser anzeigen möchten, dass die Option "Laufende Summe" aktiviert ist.

Für laufende Summen gelten folgende Verwendungsregeln:

- Eine laufende Summe ist inkompatibel mit der SQL-Funktion RSUM (dies hätte den Effekt einer laufenden Summe der laufenden Summe).
- Alle laufenden Summen werden mit Beginn eines neuen Abschnitts zurückgesetzt. Eine laufende Summe wird nicht an einem Umbruch innerhalb des Abschnitts zurückgesetzt oder abschnittsübergreifend fortgesetzt.
- Wenn Maßzahlen nicht in einer einzelnen Spalte oder Zeile angezeigt werden, erfolgt die Summierung von links nach rechts und dann von oben nach unten. (Die Zelle rechts unten enthält die Gesamtsumme.) Eine laufende Summe wird nicht bei jeder neuen Zeile oder Spalte zurückgesetzt.
- Das Zusammenfassen von Mindest-, Höchst- und Durchschnittswerten wird nicht unterstützt.

So zeigen Sie eine Maßzahl als laufende Summe an

- Klicken Sie im Bereich "Maße" auf "Weitere Optionen", um die Zeile oder Spalte zu summieren, und wählen Sie folgende Option aus:

Als laufende Summe anzeigen

Anzeigen des relativen Werts eines Elements in Pivot-Tabellen

Sie können eine gespeicherte oder berechnete Maßzahl in einer Pivot-Tabelle dynamisch in eine Prozentzahl oder einen Index konvertieren. Dies zeigt den relativen Wert des Elements im Vergleich zur Summe, ohne dass explizit eine Berechnung dafür erstellt werden muss.

Wenn Sie z.B. eine Pivot-Tabelle zum Untersuchen der Verkaufszahlen nach Region verwenden, können Sie die Verkaufszahlen duplizieren und als Prozentsatz der Gesamtzahl anzeigen. Auf diese Weise erhalten Sie die tatsächlichen Verkaufszahlen und den Prozentsatz der Verkaufszahlen in den einzelnen Regionen.

Sie können die Maßzahl als Prozentsatz zwischen 0,00 und 100,00 oder als Index zwischen 0 und 1 anzeigen. Für welche Methode Sie sich entscheiden, liegt bei Ihnen.

So zeigen Sie ein Element als relativen Wert in einer Pivot-Tabelle an

- 1 Klicken Sie in der Pivot-Tabellenansicht auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um die Spalte als relativen Wert anzuzeigen.

Der folgende Schritt ist optional. Wenn Sie das Maß in der Pivot-Tabelle duplizieren, wird sowohl die Summe der Maßzahl als auch ihr relativer Wert angezeigt. Dadurch müssen Sie die Spalte nicht

zweimal der Seite "Kriterien definieren" hinzufügen, um die Summe und den relativen Wert in der Pivot-Tabelle anzuzeigen.

- 2** Um die Maßzahl zu duplizieren, wählen Sie "Ebene duplizieren".

Das Maß wird ein zweites Mal mit dem gleichen Namen in der Pivot-Tabelle angezeigt. Wenn Sie das Maß umbenennen möchten, klicken Sie auf "Weitere Optionen", wählen Sie "Überschriften formatieren", und geben Sie anschließend den neuen Namen in das erste Feld ein.

- 3** Klicken Sie auf "Weitere Optionen", und wählen Sie "Daten anzeigen als". Wählen Sie "Prozent von" oder "Index von", und wählen Sie anschließend die entsprechende Option im Untermenü.

HINWEIS: Die Option "Daten anzeigen als" ist nur für gespeicherte Elemente oder berechnete Maße verfügbar.

Folgende Optionen sind für "Prozent von" und "Index von" verfügbar:

- Spalte
- Zeile
- Abschnitt
- Seite
- Übergeordnete Spalte
- Übergeordnete Zeile
- Ebene (Wenn Sie diese Option wählen, müssen Sie auch eine Spalte im Bericht wählen, nach der die Prozentsätze gruppiert werden.)

Verwenden von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Sie können Berechnungen in einer Pivot-Tabelle zum Anzeigen verschiedener Ansichten der Daten verwenden. Mit den Berechnungen können Sie die im System eingestellte Standard-Summenregel außer Kraft setzen sowie bei vorhandenen Berichten die vom Autor gewählte Summenregel.

In der folgenden Tabelle sind die Berechnungen aufgeführt, die Sie in Pivot-Tabellen verwenden können.

Berechnung	Beschreibung
Default	Weist die Standardsummenregel zu, wie im Oracle CRM On Demand Answers-Repository definiert oder entsprechend dem ursprünglichen Autor des Berichts.
Sum	Berechnet die Summe aller Werte der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Min	Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.
Max	Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten.

Berechnung	Beschreibung
Average	Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Elements in der Ergebnismenge. Verwenden Sie diese Berechnung für Elemente mit numerischen Werten. Der Durchschnitt wird in Pivot-Tabellen auf die nächste ganze Zahl gerundet.
First	Wählt das erste Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Last	Wählt das letzte Vorkommen des Elements in der Ergebnismenge aus.
Count	Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge, die für das Element einen Wert ungleich Null enthalten. Das Element ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten ungleich Null zurückgegeben.
Count Distinct	Fügt der Count-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu. Das bedeutet, dass jedes einzelne Vorkommen des Elements nur einmal gezählt wird.
Formula	öffnet eine Symbolleiste, über die Sie mathematische Operatoren für die Berechnung auswählen können.
Server Complex Aggregate	Diese Einstellung macht erforderlich, dass die Summenregeln vom Analytics-Server statt von der Pivot-Tabelle bestimmt und berechnet wird. Es wird eine 'AGGREGATE(x by y)'-Anweisung ausgegeben, die der Analytics-Server folgendermaßen interpretiert: die angemessenste Summenregel verwenden, um das Maß 'x' auf Ebene 'y' zu bekommen.
None	Es wird keine Berechnung angewendet.

Weitere Informationen zu SQL-Funktionen finden Sie unter [Verwenden von Funktionen in Analysen](#) (auf Seite 1108).

Erstellen von Berechnungen in Pivot-Tabellen

Sie können Berechnungen für Elemente in den Bereichen "Seiten", "Abschnitte", "Zeilen" und "Spalten" erstellen.

So erstellen Sie eine Berechnung für ein Element in einer Pivot-Tabelle

- 1 Klicken Sie im Bereich "Abschnitte" oder "Zeilen" auf die Schaltfläche "Weitere Optionen", um das Maß auszuwählen, für das die Berechnung durchgeführt werden soll.
- 2 Wählen Sie die Option "Neues berechnetes Element" aus.
Das Fenster "Berechnetes Element" wird angezeigt.
- 3 Weisen Sie der Berechnung im Feld "Name" einen Namen zu.

4 Zum Erstellen einer Berechnung, die keine Formel ist, können Sie eine der folgenden Optionen auswählen:

- Um eine einzelne Berechnung zu erstellen, wählen Sie die gewünschte Funktion aus der Dropdown-Liste "Funktion" aus, und klicken Sie auf mindestens ein Element in der Liste "Werte", um es dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.
- Um mehrere Berechnungen für mehrere Elemente zu erstellen, geben Sie die Funktionen ein, und klicken Sie auf die Elementnamen, um diese dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.
- Wenn Sie den Durchschnitt einer Spalte mit dem Typ Integer berechnen, ändern Sie die Formel für die Spalte, um den Datentyp in Double (Gleitkomma) umzuwandeln. Wenn die aktuelle Formel z.B. x lautet, ändern Sie sie in CAST(x as double).

HINWEIS: Durchschnittswerte in Pivot-Tabellen werden auf die nächste ganze Zahl gerundet.

5 Wählen Sie die Funktion "Formel" aus, um eine Formel zu erstellen.

HINWEIS: Mit einer Formel wird eine dynamische benutzerdefinierte Gruppierung in der Pivot-Tabelle erstellt. Alle in der Formel angegebenen Maße müssen aus der gleichen logischen Spalte stammen und in den Ergebnissen enthalten sein. Formeln können in andere Berechnungen eingefügt oder mit ihnen kombiniert werden.

Die mathematischen Operatoren werden angezeigt. Die Operatoren sind in der folgenden Tabelle aufgeführt.

Operator	Beschreibung
+	Pluszeichen, für Additionen in der Formel
-	Minuszeichen, für Subtraktionen in der Formel
*	Multiplikationszeichen, für Multiplikationen in der Formel
/	Divisionszeichen, für Divisionen in der Formel
\$	Dollarzeichen, zum Ansprechen der Zeilenposition eines Elements in einer Formel
(Öffnende runde Klammer, zum Bezeichnen des Anfangs einer Gruppenoperation in der Formel
)	Schließende runde Klammer, zum Bezeichnen des Endes einer Gruppenoperation in der Formel

a Erstellen Sie die Formel im Feld "Funktion", indem Sie die Namen der Maße eingeben oder darauf klicken, und klicken Sie auf Operatoren, um sie in die Formel einzufügen.

b Verwenden Sie nach Bedarf Klammern.

6 Wenn die Berechnungsvorschrift fertig gestellt ist, klicken Sie auf "Beendet".

Wenn Fehler entdeckt werden, wird eine Meldung angezeigt. Korrigieren Sie den Fehler, und klicken Sie erneut auf "Beendet".

Beispiele für Berechnungen in Pivot-Tabellen

Die Beispiele und Erläuterungen in diesem Abschnitt setzen eine grundlegende Kenntnis von SQL und der SQL-Syntax voraus. Die Beispiele sind hypothetisch. Es werden nicht alle möglichen Berechnungen angezeigt.

Beispiel 1. In diesem Beispiel wird der Wert des aktuellen Maßes abgerufen, zum Beispiel der Umsatz für die Produkte LimoA, LimoB und LimoC, und die Werte werden addiert.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Dies entspricht der Auswahl von "Sum" aus der Dropdown-Liste "Funktion" und dem Eingeben von oder Klicken auf 'LimoA','LimoB','LimoC', um diese dem Feld "Funktion" hinzuzufügen.

Beispiel 2. In diesem Beispiel wird der aktuelle Mindestwert abgerufen, zum Beispiel der jeweils geringere Umsatz: LimoA oder LimoB.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

In Beispiel 1 und Beispiel 2 wird jede Funktionsberechnung für jedes Element der äußeren Ebene durchgeführt, z.B. die Ebene "Produkt". Wenn "Jahr" und "Produkt" beispielsweise auf einer Achse angeordnet sind und eine der vorhergehenden Berechnungen auf der Ebene "Produkt" erstellt wurde, werden die Ergebnisse pro Jahr berechnet.

Beispiel 3. In diesem Beispiel werden die Werte für die einzelnen Elemente auf der äußeren Ebene abgerufen, zum Beispiel "Jahr" und "Produkt", und sie werden addiert.

```
sum(*)
```

Beispiel 4. In diesem Beispiel wird das aktuelle Maß, zum Beispiel der Umsatz, in der ersten, zweiten und dritten Zeile abgerufen, und die Werte werden addiert.

```
sum($1,$2,$3)
```

Anstatt ein benanntes Element wie "LimoA" anzugeben, können Sie \$n oder \$-n angeben, wobei n eine ganze Zahl ist, die die Zeilenposition des Elements bezeichnet. Wenn Sie \$n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile abgerufen. Wenn Sie \$-n angeben, wird das Maß aus der nten Zeile von unten abgerufen.

Beispielsweise wird für "Verkaufszahlen in Dollar" mit \$1 das Maß aus der ersten Zeile der Datenmenge abgerufen, mit \$-1 aus der letzten Zeile.

Beispiel 5. In diesem Beispiel werden die Umsätze für LimoA, LimoB und LimoC addiert.

```
'LimoA' + 'LimoB' + 'LimoC'
```

Dies entspricht der folgenden Berechnung:

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Beispiel 6. In diesem Beispiel wird der Umsatz an LimoA zu dem Umsatz an DiätLimoA addiert, dann wird der Umsatz an LimoB zu dem Umsatz an DiätLimoB addiert, dann wird der Höchstwert dieser beiden Werte ausgegeben.

```
max('LimoA' + 'DiätLimoA', 'LimoB' + 'DiätLimoB')
```

Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger

In der Messwertansicht können Sie die Ergebnisse in Form von Messwertanzeigern anzeigen.

Messwertanzeiger sind sinnvoll, um die Leistung im Vergleich zu den Zielen anzuzeigen. Zu den unterstützten Anzeigertypen gehören Messuhren, Balkenanzeiger und Scheibendiagramme.

Sie können den Typ des Messwertanzeigers wählen und seine Darstellung ändern, z.B. den Titel, angezeigte Bereiche, wie viele Messwertanzeiger in einer Zeile angezeigt werden sowie weitere Eigenschaften wie die Anzeigerbreite und die Größe von Messuhr und Anzeigenadel. Außerdem können Sie Grenzwerte, Rahmen, Farben und weitere Eigenschaften für die Messwertanzeiger festlegen.

Sie können in den Messwertanzeigern navigieren. Wenn ein Benutzer auf einen Messwertanzeiger klickt, können Sie ihn direkt an einen anderen gespeicherten Bericht weiterleiten.

In diesem Thema werden die Einstellungen für Messwertanzeiger und ihre Ansichten beschrieben. Zudem erhalten Sie Anweisungen zur Durchführung der folgenden Aufgaben:

- Hinzufügen oder Ändern von Messwertansichten in Oracle CRM On Demand Answers
- Festlegen der allgemeinen Hintergrundeigenschaften in einer Messwertansicht
- Hinzufügen von Titeln und Fußzeilen zu einer Messwertansicht
- Hinzufügen von Messwertbereichen zu einer Messwertansicht
- Angeben zusätzlicher Eigenschaften in Messwertansichten
- Festlegen der erweiterten Eigenschaften für das Ziffernblatt in Messuhren

Messwertanzeiger in Oracle CRM On Demand Answers

In diesem Abschnitt werden Typen, Untertypen und Größen der Messwertanzeiger beschrieben.

Typen von Messwertanzeigern

Die folgende Tabelle enthält eine Übersicht über die Messwertanzeiger, die über die Dropdown-Liste "Messwertanzeiger" zur Verfügung stehen, sowie eine entsprechende Beschreibung. Der Standardanzeiger ist eine Messuhr.

Messwertanzeigertyp	Beschreibung
Messuhr	Eine Messuhr zeigt Daten auf einer Scheibe mit einer oder mehreren Anzeigenadeln an, die die Position ändern, um anzuzeigen, wenn die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Balkenanzeiger	Ein Balkenanzeiger zeigt Daten in einem einzelnen Balken an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden.
Scheibe	Ein Scheibendiagramm zeigt Daten in einem Kreis an. Unterschiedliche Farben geben an, ob die Daten sich innerhalb vordefinierter Grenzwerte befinden. Eine Reihe von Scheibendiagrammen ist besonders geeignet für

Messwertanzeigertyp	Beschreibung
	Ausgaben in Form von Wertungslisten.

Untertypen von Messwertanzeigern

Je nachdem, welchen Anzeigertyp Sie auswählen, stehen Ihnen über die Dropdown-Liste "Typ" verschiedene Untertypen zur Verfügung. Für Messuhren ist kein Untertyp vorhanden. Folgende Untertypen von Messwertanzeigern stehen zur Verfügung:

- Balkenanzeiger: "Ausgefüllt" und "LED". Der Standard-Untertyp ist "Ausgefüllt".
- Scheibendiagramme: Dreidimensional ("3D") und zweidimensional ("2D"). Der Standard-Untertyp ist "3D".




Größe der Messwertanzeiger

Die Messwertanzeiger können die Größe "Klein", "Normal", "Groß" und "Benutzerdefiniert" haben. Die Standardgröße ist "Normal".

Messwertansichteneinstellungen in Oracle CRM On Demand Answers

Die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" ermöglichen den Zugriff auf verschiedene Messwerteinstellungen. In der folgenden Tabelle werden die Schaltflächen und Einstellungen für die Messwertansicht beschrieben.

Messwertansicht-Schaltfläche	Beschreibung
------------------------------	--------------

Messwertansicht-Schaltfläche	Beschreibung
	Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften. Ermöglicht das Festlegen allgemeiner Eigenschaften für den Hintergrund, auf dem der Messwertanzeiger angezeigt wird.
	Titel für Messwertanzeiger. Ermöglicht das Festlegen eines Titels, Untertitels, einer Fußzeile und einer sekundären Fußzeile für den Messwertanzeiger.
	Bereiche für Messwertanzeiger. Ermöglicht das Festlegen der Bereiche, die in einem Messwertanzeiger dargestellt werden können.
	Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers. Ermöglicht das Festlegen zusätzlicher Eigenschaften für den Messwertanzeiger (z.B. die Darstellung der Elemente innerhalb des Anzeigers), der Eigenschaften für Grenzwerte und Markierungen und der gewünschten Interaktion beim Klicken auf die Messwertanzeige.
	Erweiterte Optionen. Ermöglicht das Festlegen erweiterter Eigenschaften für das Ziffernblatt einer Messuhr, z.B. die Anzeige der Skalenbezeichnungen und die Bogenlänge und Breite der Anzeige.

Hinzufügen oder Ändern von Messwertansichten in Oracle CRM On Demand Answers

Im Folgenden finden Sie eine Beschreibung der grundlegenden Schritte zum Hinzufügen oder ändern einer Messwertansicht.

HINWEIS: Wenn Sie einen Typ von Messwertanzeiger wählen, der nicht mit den Ergebnissen kompatibel ist, werden keine Ergebnisse angezeigt.

So fügen Sie eine Oracle CRM On Demand Answers-Messwertansicht hinzu oder ändern sie

- Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Messwertansicht auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Messwertanzeiger".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Messwertansicht für die gewünschte Messwertansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- Nehmen Sie die gewünschte Auswahl in den Feldern "Messwertanzeiger", "Typ" und "Größe" vor.
- Verwenden Sie für alle Typen von Messwertanzeigern die Dropdown-Liste "Maße", um ein Maß für den Messwertanzeiger auszuwählen.

4 Für Messuhren:

- a** Verwenden Sie die Dropdown-Liste "Markierungstyp", um die zu verwendende Anzeigenadel auszuwählen, z. B. einen Kompass, einen Pfeil oder eine Linie.
- b** Um eine Farbe für die Anzeigenadel auszuwählen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Farbe", und treffen Sie eine Auswahl.
- c** Um eine weitere Anzeigenadel hinzuzufügen, klicken Sie auf "Markierung hinzufügen".

5 Verwenden Sie die Schaltflächen am oberen Rand der Seite "Messwertansicht", um zusätzliche Einstellungen für Messwertanzeiger festzulegen.**6** Wenn Sie Ihre Änderungen rückgängig machen und wieder mit der standardmäßigen Messwertansicht beginnen möchten, klicken Sie auf "Standard wiederherstellen".**7** Speichern Sie den Bericht.

Festlegen der allgemeinen Messwertanzeiger-Hintergrundeigenschaften in einer Messwertansicht

Sie können die allgemeinen Eigenschaften für den Hintergrund angeben, auf dem der Messwertanzeiger angezeigt wird, wie das Anzeigen eines Titels und einer Legende für die einzelnen Messwertanzeiger. Außerdem können Sie eine Hintergrundfarbe, eine Farbe für den Titel, das Anzeigen eines Rahmens um den Hintergrund, die Anzahl der Messwertanzeiger pro Zeile sowie den Abstand zwischen ihnen festlegen.

So legen Sie die allgemeinen Eigenschaften für eine Messwertansicht fest

- 1** Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften".
- 2** Wählen Sie im Dialogfeld "Messwertanzeiger-Dokumenteigenschaften" den gewünschten Titel wie folgt aus:
 - Um den Namen des Maßes anzuzeigen, deaktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und lassen Sie das Textfeld für den Titel leer.
 - Um einen anderen Titel anzuzeigen, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und geben Sie den Titeltext ein.
 - Wenn kein Titel im Hintergrund angezeigt werden soll, aktivieren Sie das Kontrollkästchen zum Überschreiben des Standardwerts, und lassen Sie das Textfeld für den Titel leer.
- 3** Treffen Sie für die Legende eine Auswahl aus der Liste, oder wählen Sie keine "Keine", wenn Sie keine Legende anzeigen möchten.

Die Standardposition für die Anzeige der Legende ist unterhalb des Titels.
- 4** Zum Festlegen einer Hintergrundfarbe für den Bereich, in dem der Messwertanzeiger angezeigt wird, klicken Sie auf das Feld "Hintergrundfarbe" und treffen Ihre Auswahl.

- 5 Wenn Sie den Titel in einer Farbe anzeigen möchten, klicken Sie auf das Feld "Textfarbe", und wählen Sie eine Farbe.
- 6 Um einen Rahmen um den Hintergrund anzuzeigen, klicken Sie auf das Feld "Rahmenfarbe", und treffen Sie Ihre Auswahl.
- 7 Geben Sie die Anzahl der pro Zeile anzuzeigenden Messwertanzeiger und den Abstand zwischen ihnen an. Der Abstand zwischen den Messwertanzeigern wird in Pixel angegeben.
- 8 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert. Möglicherweise ändert sich die Anzeigegröße, um Ihre Einstellungen wiederzugeben.

Hinzufügen von Titeln und Fußzeilen zur Messwertansicht

Sie können einen Titel, einen Untertitel, eine Fußzeile und eine sekundäre Fußzeile für den Messwertanzeiger festlegen. Wenn der Hintergrund mehrere Messwertanzeiger enthält, werden für jeden Titel und Fußzeilen angezeigt. Titel und Fußzeilen sind optional.

So fügen Sie in einer Messwertansicht Titel und Fußzeilen hinzu

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Titel für Messwertanzeiger".
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Titel für Messwertanzeiger" den gewünschten Text ein, und klicken Sie auf "OK".

HINWEIS: Wie bei der Erklärungsansicht können Sie @n verwenden, um die Ergebnisse aus der angegebenen Spalte in die Titel der Messwertanzeiger einzufügen. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte. Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen](#) (auf Seite 1093).

Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Hinzufügen von Bereichen für Messwertanzeiger in der Messwertansicht

Bereiche für Messwertanzeiger geben Minimal- und Maximalwerte für die einzelnen Bereiche an. Sie umfassen auch eine Farbe für die Anzeige des Bereichs im Messwertanzeiger, z.B. Grün für akzeptable Werte, Gelb für Hinweise und Rot für kritische Werte.

Für Bereiche können Sie einen statischen Wert, den Spaltennamen der Maßzahl oder das Ergebnis einer SQL-Abfrage angeben.

So legen Sie einen Bereich für Messwertanzeiger in einer Messwertansicht fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Bereiche für Messwertanzeiger".
- 2 Gehen Sie im Dialogfeld "Bereiche für Messwertanzeiger" wie folgt vor:

- a** Geben Sie eine Bezeichnung für den Bereich ein.
 - b** Um die Minimal- und Maximalwerte für die Bereiche der Messwertanzeiger festzulegen, klicken Sie auf "Eigenschaften", und treffen Sie eine Auswahl im Dialogfeld "Erweiterte Optionen".
 - c** Um eine Farbe für den Bereich zu wählen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Farbe", und treffen Sie eine Auswahl.
- 3** Klicken Sie auf "OK".
- Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Festlegen zusätzlicher Eigenschaften eines Messwertanzeigers in der Messwertansicht

Zu den zusätzlichen Eigenschaften für Messwertanzeiger gehören die Darstellung der Elemente innerhalb des Anzeigers, das Angeben von Eigenschaften für Grenzwerte und Markierungen und das Festlegen der Interaktion beim Klicken auf die Messwertanzeige. Diese Eigenschaften werden im Dialogfeld "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers" festgelegt.

Die Auswahlmöglichkeiten für die Darstellung eines Messwertanzeigers werden auf der Registerkarte "Darstellung" angezeigt. Sie umfassen folgende Elemente:

- Anzeige von Datenbezeichnungen.
Datenbezeichnungen können entweder immer, nur bei Platzieren der Maus auf einem Element des Messwertanzeigers oder nie angezeigt werden.
- Optionen für die Hintergrundfarbe des Messwertanzeigers, die Farbe des Texts in einem Messwertanzeiger und einen umgebenden Rahmen.
- Höhe und Breite des Messwertanzeigers in Pixel.

Die Auswahlmöglichkeiten für die Skaleneigenschaften werden auf der Registerkarte "Skala" angezeigt. Folgende Optionen sind verfügbar:

- Standard- oder benutzerdefinierte Grenzwerte.
- Die Anzahl größerer und kleinerer Markierungen.

Die Auswahlmöglichkeiten für die Benutzerinteraktion mit dem Messwertanzeiger werden auf der Registerkarte "Interaktion" angezeigt. Folgende Aktionen sind möglich:

- **Navigieren.** Ermöglicht es dem Benutzer, zu einem anderen gespeicherten Bericht oder Dashboard zu navigieren.
- **Keine.** Deaktiviert die Navigation mit dem Messwertanzeiger.

Sie können außerdem erweiterte Eigenschaften für den Messwertanzeigertyp festlegen, indem Sie auf das Symbol klicken.

So geben Sie zusätzliche Eigenschaften in einer Messwertansicht an

- 1** Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers".

- 2 Treffen Sie im Dialogfeld "Zusätzliche Eigenschaften des Messwertanzeigers" Ihre Auswahl auf den Registerkarten "Darstellung", "Skala" und "Interaktion".
- 3 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Festlegen erweiterter Eigenschaften für die Messuhr in der Messwertansicht

In den erweiterten Eigenschaften können Sie angeben, ob und mit welchen Werten Skalenbezeichnungen angezeigt werden sollen, die Bogenlänge der Messuhr festlegen und die Anzeigebreite auswählen.

Die folgenden Optionen stehen für die Anzeige von Skalenbezeichnungen zur Verfügung:

- Prozent der Gesamtzahl
- Tatsächlicher Wert

Die Bogenlänge wird in Grad angegeben. Wenn Sie z.B. "360" angeben, wird die Messuhr als ganzer Kreis angezeigt.

Die Breite der Anzeige wird in Pixel angegeben. Je größer die angegebenen Werte, desto größer wird der Messwertanzeiger und desto kleiner der Innenkreis. Durch die Angabe extrem hoher Werte im Vergleich zur Kreisgröße wird der Messwertanzeiger möglicherweise verzerrt. Dies ist daher nicht zu empfehlen.

So legen Sie erweiterte Eigenschaften für die Messwertanzeige bei einer Messuhr fest

- 1 Klicken Sie am oberen Rand der Seite "Messwertansicht" auf die Schaltfläche "Erweiterte Optionen".
- 2 Treffen Sie im Dialogfeld für messuhrspezifische Eigenschaften Ihre Auswahl, um anzugeben, wie die Skalenbezeichnungen angezeigt werden sollen.
Um die Anzeige von Skalenbezeichnungen zu unterdrücken, wählen Sie "Keine" aus.
- 3 Klicken Sie zum Festlegen der Bogenlänge und der Anzeigebreite auf die Option zur manuellen Eingabe, und geben Sie die gewünschten Werte ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK".
Die Messwertansicht wird aktualisiert.

Anzeigen von Filtern für Ergebnisse

Verwenden Sie die Filteransicht zum Anzeigen der Filter, die auf einen Bericht angewandt werden. Weitere Informationen zum Hinzufügen von Filtern zu einem Bericht finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 1016).

So fügen Sie eine Filteransicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Filteransicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Aktive Filter".
 - Um eine vorhandene Filteransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Filteransicht.

Im Arbeitsbereich wird die Filteransicht angezeigt.

- 2 Klicken Sie abschließend auf "OK".
- 3 Speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen

Verwenden Sie die Ansicht für statischen Text, um Markup-Text zu Ergebnissen hinzuzufügen oder zu ändern. Sie können Markup-Text hinzufügen, der formatierten Text, ActiveX-Steuerelemente, JavaScript, Klänge, Animationen, Grafiken usw. enthält. Der Markup-Text kann sämtliche Elemente enthalten, die ein Standardbrowser unterstützt.

Dieser Abschnitt erläutert die Vorgehensweise beim Hinzufügen oder ändern einer Ansicht für statischen Text und liefert Beispiele für statischen Text. Sollte eines der Beispiele annähernd Ihren Anforderungen entsprechen, kopieren Sie es, und passen Sie es an Ihre Bedürfnisse an.

So fügen Sie eine Ansicht für statischen Text hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Ansicht für statischen Text hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Statischer Text".
 - Um eine vorhandene Ansicht für statischen Text zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht für statischen Text.

Im Arbeitsbereich wird die Ansicht für statischen Text angezeigt.

- 2 Geben Sie den Markup-Text in das Textfeld ein.

Um Text fett, kursiv oder unterstrichen zu formatieren, klicken Sie auf die entsprechende Schaltfläche zum Einfügen des öffnenden und schließenden HTML-Tags und geben dann den Text zwischen den Tags ein oder Sie wählen zuerst den Text und klicken anschließend auf die Formatierungsschaltfläche.

HINWEIS: Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

In der folgenden Tabelle werden verschiedene Beispiele beschrieben.

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
HTML-Text	<p>Geben oder fügen Sie den HTML-Text (oder entsprechend formatierten Text) in das Textfeld ein. Sie können auch auf die Schaltflächen für die entsprechenden HTML-Tags klicken. Basierend auf dem Format des eingegebenen Texts, können Markup-Tags dazu dienen, das Textformat zu definieren. Die nachfolgenden Beispiele erläutern, welche Möglichkeiten Sie haben:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Schriftgröße und Farbe festlegen: <pre>Rot formatierter Text</pre> ■ So kombinieren Sie Tags für zusätzliche Effekte: <pre>Fett und rot formatierter Text</pre>
ActiveX-Objekt	<p>Das ActiveX-Objekt muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Objekt in das HTML-Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code><object...></code> und <code></object></code> nicht fehlen.</p>
JavaScript oder VBScript	<p>Das Skript muss eigenständig funktionieren und vom Browser unterstützt werden. Fügen Sie das Skript in das Textfenster ein, und stellen Sie sicher, dass die Anfangs- und Ende-Tags <code><script></code> und <code></script></code> nicht fehlen.</p>
Audio	<p>Der Speicherort der Audiodatei muss Ihnen bekannt sein. Falls die Audiodatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Verwenden Sie den HTML-Tag <code><EMBED></code>, um Audiodateien hinzuzufügen; beachten Sie das folgende Format:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> den Speicherort und Namen der Audiodatei angibt. <p>So fügen Sie eine auf Ihrer Festplatte gespeicherte Audiodatei hinzu:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>So fügen Sie dieselbe Audiodatei von einer Netzwerkressource Ihres Webserver hinzu:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true"</pre>

Beispiel einer Ansicht für statischen Text	Beschreibung und Hinweise zur Verwendung
	<p>HIDDEN="true"></EMBED></p>
Hintergrundbild	<p>Im folgenden Beispiel wird die Verwendung von JavaScript beschrieben.</p> <p>Überprüfen Sie den Speicherort der Grafikdatei, die Sie als Hintergrundbild verwenden möchten. Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk oder die Website für alle Benutzer verfügbar sein.</p> <p>Falls die Grafikdatei in einem gemeinsam genutzten Dashboard-Dateiordner gespeichert ist, kann der HTML-Text wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>wobei:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NameOfGraphic</i> den Namen der Grafikdatei angibt, wie z.B. bricks.gif oder sand.jpg.

- 1 Wenn Sie eine kosmetische Formatierung auf die in der statischen Textansicht verwendete Schriftart anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Formatansicht".
- 2 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.
- 3 Klicken Sie abschließend auf "OK".

- 4 Speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Legenden in Berichten mithilfe der Ansicht "Legende"

Mithilfe der Ansicht "Legende" können Sie die Bedeutung spezieller Formatierungen in einem Bericht dokumentieren, z.B. die Bedeutung benutzerdefinierter Farben bei Messwerten.

Mit bedingten Formatierungen können Sie z.B. wichtige Elemente eines Berichts durch rote Formatierung und Elemente, die die Aufmerksamkeit des Benutzers erfordern, durch gelbe Formatierung hervorheben. Sie können eine Textlegende hinzufügen, um die Bedeutung der Farben zu erläutern, und Bezeichnungen für eine Übersicht über entsprechende Aktionen einfügen. Mit Formatierungen können Sie die Hintergrundfarben des Textes den Farben des bedingten Berichts anpassen.

So fügen Sie eine Legendenansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Klicken Sie zum Hinzufügen einer neuen Legendenansicht auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie "Legende".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Legendenansicht für die gewünschte Legendenansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Legendenansicht angezeigt.
- 2 Wählen Sie im Feld "Titel", an welcher Stelle der Titel angezeigt werden soll.
Verfügbare Optionen sind "Rechts", "Links" oder "Keine". Wenn kein Titel angezeigt werden soll, wählen Sie "Keine".
- 3 Wählen Sie im Feld mit den Legendeneinträge pro Zeile die gewünschte Anzahl.
- 4 (Optional) Geben Sie einen Legendentitel ein (z.B. "Legende").
- 5 Geben Sie im ersten Bezeichnungstextfeld die Bedeutung der Bedingung ein (z.B. "Sofortige Beachtung erforderlich").
- 6 Geben Sie im ersten Beispieltextfeld die erste zu dokumentierende Bedingung ein (z.B. "Wichtig").
Mit dem Dialogfeld für allgemeine Formatierung können Sie die Hintergrundfarbe festlegen (z.B. Rot). Die Texteingabe ist optional. Sie können bei Bedarf lediglich eine Hintergrundfarbe einstellen.
- 7 Um einen weiteren Titel hinzuzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Position hinzufügen".
- 8 Wenn Sie das Hinzufügen von Titeln abgeschlossen haben, klicken Sie auf "OK".
- 9 Speichern Sie den Bericht.

Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer

Verwenden Sie die Ansicht "Spaltenauswahl", damit Benutzer dynamisch ändern können, welche Spalten in einem Bericht angezeigt werden. Eine Spaltenauswahl kann zu jeder Spalte in einem bestimmten Bericht hinzugefügt werden, und mehrere Spalten (Attribute) können zu jeder Spaltenauswahl hinzugefügt werden.

So fügen Sie eine Spaltenauswahlansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Spaltenauswahlansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Spaltenauswahl".
 - Um eine vorhandene Spaltenauswahlansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Spaltenauswahlansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Ansicht angezeigt.

- 2 Aktivieren Sie für jede Spalte, in der eine Spaltenauswahl angezeigt werden soll, das Kontrollkästchen "Aktivieren".
- 3 Geben Sie für jede Auswahl eine Spaltenbezeichnung ein, und wählen Sie für die Bezeichnung eine Bezeichnungsposition.

HINWEIS: Wenn Sie keine Bezeichnung eingeben, wird Benutzern, die die Ergebnisse anzeigen, in der Auswahl keine Bezeichnung angezeigt.
- 4 Wenn Sie möchten, dass die Ergebnisse aktualisiert werden, sobald ein Benutzer eine neue Auswahl aus einer Spaltenauswahl trifft, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Bei Auswahl einer neuen Spalte automatisch aktualisieren". Wenn Sie dieses Kontrollkästchens deaktivieren, wird Benutzern neben der Spaltenauswahl die Schaltfläche "Los" angezeigt, auf die sie klicken müssen, um die neuen Ergebnisse anzuzeigen.
- 5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Spaltenauswahlansicht anzuzeigen.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 7 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Spaltenauswahlansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um eine Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht, und legen Sie sie an der neuen Position ab.
 - Um die Darstellung der Spaltenauswahlansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Spaltenauswahlansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Spaltenauswahlansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht "Ansichtenauswahl" eine bestimmte Ansicht auszuwählen

Verwenden Sie zur Auswahl einer bestimmten Ansicht der Ergebnisse aus den gespeicherten Ansichten die Ansicht "Ansichtenauswahl". Wenn die Ansichtenauswahl in einem Bericht platziert wurde, wird sie als Dropdown-Liste angezeigt, anhand derer Benutzer das jeweilige Ergebnis wählen können.

So fügen Sie eine Ansichtenauswahlansicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Ansichtenauswahlansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert" und anschließend "Ansichtenauswahl".
 - Klicken Sie zum Bearbeiten einer bestehenden Ansichtenauswahlansicht für die gewünschte Ansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten".

Im Arbeitsbereich wird die Ansichtenauswahlansicht angezeigt.

- 2** (Optional) Geben Sie einen Titel für die Ansichtenauswahl ein, und geben Sie an, wo in der Ansichtenauswahl der Titel angezeigt werden soll.
 - 3** Wählen Sie, welche Ansichten in der Ansichtenauswahl enthalten sein sollen:
 - Wählen Sie Ansichten aus dem Feld "Verfügbare Ansichten", und verschieben Sie sie in das Feld "Einbezogene Ansichten".
 - Klicken Sie im Feld "Einbezogene Ansichten" auf die Schaltfläche "Umbenennen", um eine gewählte Ansicht umzubenennen.
- HINWEIS:** In der Ansicht "Keine" wird nur die Auswahl angezeigt.
- 4** Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Ansichtenauswahlansicht anzuzeigen.
 - 5** Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
 - 6** Gehen Sie zum Verschieben oder Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht (und gegebenenfalls anderer Ansichten) auf der Seite folgendermaßen vor:

- Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
- Um die Darstellung der Ansichtenauswahlansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
- Klicken Sie zum Bearbeiten der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Klicken Sie zum Löschen der Ansichtenauswahlansicht auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

7 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen

Verwenden Sie die Trichterdiagrammansicht, um die Ergebnisse als dreidimensionales Diagramm anzuzeigen, das Zielwerte und tatsächliche Werte farblich darstellt. Typischerweise werden mit Trichterdiagrammen graphisch Daten dargestellt, die mit Phasen in einem Prozess zusammenhängen, etwa die Menge des potenziellen Umsatzes in den jeweiligen Vertriebsphasen.

Trichterdiagramme sind gut dafür geeignet, bei Daten tatsächliche und Zielwerte zu vergleichen, wenn bekannt ist, dass der Zielwert pro Phase deutlich abfällt (bzw. ansteigt), etwa bei einer Vertriebs-Pipeline. Sie können auf einen der farblich gekennzeichneten Bereiche klicken, um über einen Drilldown weitere Informationen zu erhalten.

In Trichterdiagrammen stellen die Schwellwerte einen Prozentsatz des Zielwerts dar, und Farben bieten visuelle Informationen für jede Phase:

- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den minimalen Schwellwert fällt, sind rot dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert unter den maximalen Schwellwert fällt, sind gelb dargestellt.
- Alle Phasen, in denen der tatsächliche Wert über dem maximalen Schwellwert liegt, sind grün dargestellt.

So fügen Sie eine Trichterdiagrammansicht hinzu oder ändern diese

- 1** Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:
 - Um eine neue Trichterdiagrammansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", und wählen Sie dann "Trichterdiagramm".
 - Um eine vorhandene Trichterdiagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Trichterdiagrammansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Trichterdiagrammansicht angezeigt.

- 2** Treffen Sie eine Auswahl zu den Feldern im Arbeitsbereich.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Trichterdiagrammansicht	Beschreibung
Diagrammbezeichnung	Gibt die Bezeichnung an, die oben im Diagramm angezeigt werden soll.
Phase	Gibt die darzustellende Phase aus der Dropdown-Liste an. Diese Werte werden auf der horizontalen Achse dargestellt.
Tatsächlicher Wert	Gibt den tatsächlichen Wert für die Phase an; eine aus der Dropdown-Liste ausgewählte Spalte.
Zielwert	Gibt den Zielwert für die Phase an; eine aus der Dropdown-Liste ausgewählte Spalte.
Soll-Wert nur für Endphase	Gibt an, ob der Zielwert für jede Phase oder nur für die Endphase angezeigt werden soll.
Zum Erreichen des Ziels erforderlicher Faktor	Kennzeichnet die zum Erreichen des Ziels erforderlichen Faktoren.
Min. Schwellwert	Gibt den minimalen Schwellwert an. Werte unter diesem Prozentsatz werden rot dargestellt. Werte zwischen diesem Prozentsatz und dem maximalen Schwellwert werden gelb dargestellt.
Max. Schwellwert	Gibt den maximalen Schwellwert an. Werte über diesem Prozentsatz werden grün dargestellt.
Größe	Gibt die Größe an.
Standardform und gleiche Phasenbreiten erzwingen	Gibt an, ob Oracle CRM On Demand Answers automatische eine Standardform und gleiche Phasenbreite im Diagramm festlegt.
Interaktion	Gibt an, wie viel Interaktion im Diagramm zulässig ist. Zur Auswahl stehen "Keine", "Drill" und "Navigieren".

- 3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Trichterdiagrammansicht anzuzeigen.
- 4 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 5 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Trichterdiagrammansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Trichterdiagrammansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Trichterdiagrammansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Trichterdiagrammansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

6 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen

Fügen Sie in der Erklärungsansicht einen oder mehrere Textabsätze hinzu, die zusammen mit den Berichten angezeigt werden sollen. Erklärungstext ist nützlich, um Informationen wie Kontext, Erläuterungstext oder längere Beschreibungen zu geben. In der Erklärungsansicht können Sie die folgenden Aktionen durchführen:

- Einen Satz mit Platzhaltern für jede Ergebnisspalte eingeben.
- Angeben, wie Zeilen getrennt werden sollen.
- Mit Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren und Zeilenumbrüche einfügen.
- Zusätzliche Formatierung auf die in der Erklärungsansicht verwendeten Schriftarten anwenden oder die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht importieren.

Anwendungsbeispiel für Erklärungstextansicht

Ein Benutzer erstellt einen Bericht, über den die Regionsbezeichnung in der zweiten Spalte als Teil der Ergebnismenge zurückgegeben wird. Der Benutzer möchte, dass die Erklärungsansicht wie im folgenden Beispiel dargestellt angezeigt wird, wobei der Einführungstext und die Regionen jeweils in einer neuen Zeile dargestellt werden:

In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Gebiete sind:

Ost

West

In der folgenden Tabelle sind die Erklärungsansichteinträge des Benutzers aufgelistet und beschrieben:

Feld	Eintrag	Erklärung
Präfix	[b] Dieser Bericht zeigt Ihren Umsatz nach Regionen. Die Regionen sind:[/b][br][br]	Der Eintrag sorgt dafür, dass vor der Erklärung Text steht. Der Text wird fett formatiert, und es werden danach zwei Zeilenumbrüche eingefügt. Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Präfix" und klickt auf die Schaltfläche für fetten Text (B), um die Tags für den Anfang und das Ende des fett formatierten Texts einzusetzen. Der Benutzer gibt

Feld	Eintrag	Erklärung
		zwischen den Tags folgenden Text ein: In diesem Bericht werden die Umsätze nach Gebiet geordnet angezeigt. Die Gebiete sind: Anschließend klickt der Benutzer zweimal auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch".
Erklärung	@2	Der Eintrag enthält die Ergebnisse aus der zweiten Spalte (dem Namen der Region) im Erklärungstext. Der Benutzer setzt den Cursor in das Erklärungstextfeld und gibt die Zeichen @2 ein.
Zeilentrennzeichen	[br]	Durch diesen Eintrag wird für jede Zeile des Erklärungstexts eine neue Zeile begonnen. Der Benutzer setzt den Cursor in das Textfeld "Zeilentrennzeichen" und klickt zweimal auf die Schaltfläche für ein Zeilentrennzeichen.
Postfix	[br][b] Bericht zu Vertriebsende nach Region[/b]	Mit dem Eintrag wird wie beim Präfix der Erklärung Text hinzugefügt.

In der Erklärungsansicht reservierte Zeichen

In der Erklärungsansicht handelt es sich bei folgenden Zeichen um reservierte Zeichen:

- @ (at-Zeichen, außer bei Verwendung als Spalten-Platzhalter im Erklärungstextfeld)
- [(öffnende eckige Klammer)
-] (schließende eckige Klammer)
- ' (einfaches Anführungszeichen)
- \ (Rückwärtsschrägstrich)

HINWEIS: Wenn Sie ein reserviertes Zeichen verwenden möchten, fügen Sie vor ihm einen umgekehrten Schrägstrich (\) als Escape-Zeichen ein. Wenn Sie beispielsweise in einem Text einen umgekehrten Schrägstrich (\) verwenden möchten, geben Sie \\ ein.

Hinzufügen oder Ändern von Erklärungsansichten

Das folgende Verfahren beschreibt die Vorgehensweise beim Erstellen einer Erklärungsansicht.

In den Textfeldern "Präfix", "Erklärung" und "Postfix" können Sie mit den Formatierungsschaltflächen Text fett, kursiv oder unterstrichen formatieren.

HINWEIS: Um einen Zeilenumbruch einzufügen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Zeilenumbruch". Durch Drücken der Eingabetaste werden keine Zeilenumbrüche eingefügt.

So fügen Sie eine Erklärungsansicht hinzu oder ändern diese

- 1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Erklärungsansicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert" und wählen Sie dann "Erklärung".
- Um eine vorhandene Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Erklärungsansicht angezeigt.

- 2 Geben Sie Ihre Auswahl für die Felder im Arbeitsbereich ein.

Die folgende Tabelle enthält eine Beschreibung der Felder.

Arbeitsbereichsfeld für Erklärungsansicht	Kommentare
Präfix	Gibt die Kopfzeile der Erklärung an. Dieser Text wird am Anfang der Erklärung angezeigt.
Erklärung	Gibt den Erklärungstext an, der für jede Zeile in den Ergebnissen angezeigt wird. Verwenden Sie @n, um die Ergebnisse aus der angegebenen Spalte in die Erklärung einzufügen. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte in die Erzählung ein und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.
Zeilentrennung	Gibt ein Zeilentrennungs-Tag an. Um eine Trennung zu verwenden, die nicht dem Standard für das Format entspricht, geben Sie die gewünschte Zeilentrennung im Textfeld "Zeilentrennung" ein.
Postfix	Gibt den Endbereich der Erklärung an. Der Text wird am Ende der Erklärung angezeigt.

- 3 Zum Anwenden von zusätzlichen Formatierungen für die in der Erklärungsansicht verwendete Schriftart klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren".
- 4 Um die Schriftformatierung aus einer bereits gespeicherten Ansicht zu importieren, klicken Sie auf die Schaltfläche zum Importieren von Formatierungen aus einer anderen Analyse, und navigieren Sie zur gespeicherten Ansicht.
- 5 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Erklärungsansicht anzuzeigen.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 7 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Erklärungsansicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Erklärungsansicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Erklärungsansicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Erklärungsansicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

8 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Anzeigen von Ergebnissen als Ticker

Bei einem Ticker werden die Ergebnisse eines Berichts als Laufschrift dargestellt. Sie können die Größe des entsprechenden Bereichs, die Geschwindigkeit und die Richtung, in der die Ergebnisse laufen, und andere Anzeigeeinstellungen anpassen.

HINWEIS: Wenn Ihr Webbrowser beweglichen Text nicht unterstützt, werden die Ergebnisse angezeigt, sie laufen aber nicht über die Seite.

So fügen Sie eine Tickeransicht hinzu oder ändern diese

1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Tickeransicht hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert", und wählen Sie dann "Ticker".
- Um eine vorhandene Tickeransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Tickeransicht.

Im Arbeitsbereich werden die Optionen und Einstellungen für die Tickeransicht angezeigt.

2 Um Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder zu generieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen".

VORSICHT: Wenn Sie nach dem Eingeben von Werten in anderen Feldern auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen" klicken, werden Ihre eingegebenen Werte entfernt.

3 Um alle Felder zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Felder löschen".

HINWEIS: Wenn Sie den Inhalt aller Felder entfernt haben, können Sie auf die Schaltfläche "Standardwerte festlegen" klicken, um die Standardeinstellungen für die am häufigsten verwendeten Felder wiederherzustellen.

4 Treffen Sie eine Auswahl zu den Feldern im Arbeitsbereich.

In der folgenden Tabelle werden die Felder beschrieben.

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung
Verhalten	<p>Gibt an, wie die Ergebnisse im Ticker bewegt werden:</p> <p>Bildlauf. Die Ergebnisse sind zunächst verborgen und laufen dann über die Seite. Dann wird der Vorgang wiederholt.</p> <p>Verschiebung. Die Ergebnisse sind zunächst verborgen, werden dann auf die Seite geschoben und bleiben stehen, wenn der andere Seitenrand berührt wird.</p> <p>Wechsel. Die Ergebnisse springen innerhalb der Laufleiste vor und zurück</p>
Richtung	Gibt die Richtung an, in der sich die Ergebnisse im Ticker bewegen (links, rechts, unten oder oben).
Breite	<p>Gibt die Breite des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenbreite an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Breite von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt eine Breite von einer Viertelseite an.</p>
Höhe	<p>Gibt die Höhe des Tickers entweder in Pixel oder als Prozentsatz der Seitenhöhe an.</p> <p>Der Wert 200 würde beispielsweise für eine Höhe von 200 Pixel stehen, und der Wert 25 % gibt eine Höhe von einer Viertelseite an.</p>
Anfangstext	<p>Gibt optionalen Text oder Grafiken an, die jedesmal am Anfang angezeigt werden, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.</p> <p>Wenn Sie eine Grafikdatei verwenden möchten, Überprüfen Sie deren Speicherort. Falls die Grafikdatei nur für Ihren Eigengebrauch ist, kann der Speicherort wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung oder Website gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein. Geben Sie für eine gemeinsam genutzte Grafikdatei den UNC-Namen ein, beispielsweise:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Zeilenformat	<p>Gibt den HTML-Code an, der bei der Formatierung der Zeilen in den Ergebnissen verwendet werden soll.</p> <p>Wenn Sie die Ergebnisse aus einer angegebenen Spalte berücksichtigen möchten, verwenden Sie @n. Die Zeichenfolge @1 fügt beispielsweise die Ergebnisse aus der ersten Spalte ein</p>

Arbeitsbereichsfeld für Tickeransicht	Beschreibung
	und @3 die Ergebnisse aus der dritten Spalte.
Zeilentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das die einzelnen Zeilen voneinander trennt.
Spaltentrennzeichen	Gibt das Zeichen an, das eine Spalte von einer anderen trennt. Dies wird verwendet, wenn "Zeilenformat" leer ist, was dazu führt, dass alle Spalten angezeigt werden.
Endtext	<p>Gibt optionalen Text oder Grafiken an, die jedesmal am Ende angezeigt werden, wenn die Ergebnisse neu gezeichnet werden. Sie können zum Formatieren des Texts HTML verwenden.</p> <p>Wenn Sie eine Grafikdatei verwenden möchten, Überprüfen Sie deren Speicherort. Falls die Grafikdatei nur für Ihren Eigengebrauch ist, kann der Speicherort wie im nachfolgenden Beispiel aussehen:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Falls die Grafikdatei in einer Netzwerkumgebung oder Website gespeichert ist, muss das entsprechende Netzwerk-Laufwerk für alle Benutzer verfügbar sein. Geben Sie für eine gemeinsam genutzte Grafikdatei den UNC-Namen ein, beispielsweise:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

HINWEIS: Mehrere dieser Felder sind bereits mit HTML-Daten belegt, die für eine erste Formatierung sorgen. Gehen Sie beim Bearbeiten dieses Texts vorsichtig vor, damit die ursprünglichen HTML-Daten gültig bleiben. Wenn Sie die HTML-Daten aus einem der Felder entfernen, sollten Sie sie auch aus den anderen entfernen, da der Ticker sonst nicht korrekt funktioniert.

5 Gehen Sie wie folgt vor, um weitere Optionen anzugeben:

a Klicken Sie auf die Schaltfläche "Erweitert".

Das Dialogfeld "Erweiterte Tickeroptionen" wird angezeigt.

b Treffen Sie eine Auswahl aus den erweiterten Optionen und klicken Sie auf "OK".

In der folgenden Tabelle werden die erweiterten Optionen beschrieben.

Erweiterte Optionen im Arbeitsbereich für die Tickeransicht	Beschreibung

Erweiterte Optionen im Arbeitsbereich für die Tickeransicht	Beschreibung
Anzahl Schleifen	Gibt an, wie häufig die Ergebnisse durchlaufen sollen. Standardeinstellung ist unendlich häufig. Sie müssen eine ganze Zahl angeben.
Bildlaufintervall	Gibt die Anzahl der Pixel zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Größere Werte bewirken einen schnelleren, weniger flüssigen Bildlauf.
Bildlaufverzögerung	Legt die Anzahl der Millisekunden zwischen aufeinanderfolgenden Neuzeichnungen der Ergebnisse an. Hohe Werte bewirken einen langsameren Bildlauf.
Hintergrundfarbe	Gibt die Farbe an, die für den Hintergrund verwendet werden soll. Je nachdem, was Ihr Browser unterstützt, können Sie einen Farbnamen wie gelb oder blau eingeben oder das sechsstellige Hexadezimalformat verwenden, etwa #AFEEEE für helles Türkis. (Sie können die Raute am Anfang der Hexadezimalzahl auch weglassen.)
Zusätzliche Marquee-Attribute	Gibt andere Marquee-Optionen an, die Ihr Browser möglicherweise unterstützt, beispielsweise ALIGN="top middle bottom", um den Ticker relativ zum umgebenden Text oben, in der Mitte oder unten anzuordnen. Sie können auch HTML-Code hinzufügen, um das Erscheinungsbild des Tickers weiter anzupassen.

- 6 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Tickeransicht anzuzeigen.
- 7 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.
- 8 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Tickeransicht (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:
 - Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
 - Um die Darstellung der Tickeransicht zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.
 - Um die Tickeransicht zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
 - Um die Tickeransicht zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.
- 9 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten

Verwenden Sie die Ansicht für fehlende Ergebnisse, um eine Erläuterung einzufügen, falls durch den Bericht keine Ergebnisse zurückgegeben werden. Der Text kann den Benutzern erklären, dass keine Daten vorhanden waren.

So fügen Sie eine Ansicht für fehlende Ergebnisse hinzu oder ändern diese

1 Führen Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Layout erstellen" einen der folgenden Schritte aus:

- Um eine neue Ansicht für fehlende Ergebnisse hinzuzufügen, klicken Sie auf "Ansicht hinzufügen", wählen Sie "Erweitert", und wählen Sie dann "Keine Ergebnisse".
- Um eine vorhandene Ansicht für fehlende Ergebnisse zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.

Im Arbeitsbereich wird die Ansicht für fehlende Ergebnisse angezeigt.

2 Geben Sie Erklärungstext in die Felder "Überschrift" und "Text" ein.

3 Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Ergebnisse anzeigen", um eine Vorschau der Ansicht für fehlende Ergebnisse anzuzeigen.

4 Klicken Sie auf "OK", um zur Seite "Layout-Ansichten" zurückzukehren.

5 Führen Sie die folgenden Schritte aus, um die Ansicht für fehlende Ergebnisse (und bei Bedarf andere Ansichten) auf der Seite zu verschieben oder zu bearbeiten:

- Um die Ansicht an eine andere Position auf der Seite zu verschieben, ziehen Sie die Ansicht an die neue Position.
- Um die Darstellung der Ansicht für fehlende Ergebnisse zu formatieren, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht formatieren" für die Ansicht.

Sie können Formatierungsoptionen für Zelle, Rand, Hintergrund sowie zusätzliche Formatierungsoptionen (Breite, Höhe, Einzug, Abstand nach rechts, oben und unten) festlegen.

- Um die Ansicht für fehlende Ergebnisse zu bearbeiten, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht bearbeiten" für die Ansicht.
- Um die Ansicht für fehlende Ergebnisse zu löschen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Ansicht löschen" für die Ansicht.

6 Wenn Sie alle Änderungen vorgenommen haben, speichern Sie den Bericht.

Schritt 3: Definieren von Eingabeaufforderungen (optional)

Damit Oracle CRM On Demand Answers-Benutzer die Möglichkeit haben, beim Erstellen eines Berichts einen Filterwert anzugeben, legen Sie eine Laufzeit-Eingabeaufforderung für den Bericht fest. Laufzeit-Eingabeaufforderungen sind hilfreich, da Berichte möglicherweise je nach Benutzer oder dem Datum, an dem ein Bericht ausgeführt wird, unterschiedlich gefiltert werden müssen.

Eine Laufzeit-Eingabeaufforderung unterscheidet sich von einem vorgefertigten Filter dadurch, dass ein Filter bei Festlegung des Berichts eingerichtet wird und nicht ohne Bearbeitung des Berichts selbst geändert werden kann. Wenn Sie beispielsweise eine Eingabeaufforderung zum Firmentyp für den Bericht festlegen, werden Ihre Mitarbeiter aufgefordert, auszuwählen, welcher Firmentypwert beim Ausführen des Berichts angezeigt werden soll. Wenn Sie den vorgefertigten Filter als einen bestimmten Firmentyp festlegen, beispielsweise "Mitbewerber", wird der Filter fest in den Bericht integriert und kann vom Benutzer nicht zur Laufzeit geändert werden.

Sie können Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers erstellen. Um auf die Seite "Benutzereingaben definieren" zuzugreifen, erstellen Sie eine neue Analyse, wie in [Erste Schritte bei der Arbeit in Answers \(benutzerdefinierte Berichte\)](#) (siehe "[Antworten \(benutzerdefinierte Berichte\) - Erste Schritte](#)" auf Seite 857) beschrieben, oder öffnen Sie eine vorhandene Analyse in Oracle CRM On Demand Answers.

Sie können zwei Arten von Benutzereingaben erstellen:

■ Spaltenfilter-Benutzereingabe

Eine Spaltenfilter-Benutzereingabe bewirkt eine allgemeine Filterung einer Spalte innerhalb eines Berichts. Eine Spaltenfilter-Benutzereingabe kann alle Auswahlmöglichkeiten für eine Spalte oder eingeschränkte Auswahlmöglichkeiten für eine Spalte vorgeben. Wenn ein Bericht beispielsweise den Filter "Region=Ost" enthält, werden die Auswahlmöglichkeiten für die Spalte "Ort" auf Orte in der Region Ost beschränkt. Hierdurch wird verhindert, dass sich gegenseitig ausschließende Filter ausgewählt werden, die zu keinen Daten führen.

■ Bild-Benutzereingabe

Eine Bild-Benutzereingabe stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um Kriterien für einen Bericht auszuwählen. Bei einer Vertriebsorganisation können Benutzer beispielsweise anhand des Bildes einer Karte auf einzelne Gebiete klicken, um Vertriebsinformationen anzuzeigen, oder auf die Abbildung eines Produkts, um Vertriebsinformationen für das entsprechende Produkt anzuzeigen. Benutzer, die wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, können eine Bildzuordnungsdefinition erstellen.

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Answers werden die Benutzereingaben nicht auf der Seite "Kriterien definieren", "Layout erstellen", "Benutzereingaben definieren" und "Prüfen" angezeigt. Die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Sie die Vorschau der Analyse anzeigen, und die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Benutzer die Analyse ausführen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben](#) (auf Seite 1102)
- [Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben](#) (auf Seite 1104)

Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben

Mit einer Spaltenfilter-Benutzereingabe können Benutzer Werte zur Filterung einer Spalte in einem Bericht auswählen. Sie können den Bereich möglicher Filterwerte und die Art, in der der Benutzer die Filterwerte für den Bericht auswählt, festlegen.

Sie definieren Spaltenfilter-Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Wenn Sie für einen Bericht mehrere Spaltenfilter-Benutzereingaben erstellt haben, werden diese dem Benutzer einzeln in der Reihenfolge ihrer Auflistung von oben nach unten angezeigt.

So fügen Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe hinzu oder ändern diese

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Benutzereingaben definieren" auf "Eingabeaufforderung", und wählen Sie die Option für Spaltenfilter-Benutzereingaben.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Eingabeaufforderungen" eine Bezeichnung für die Spaltenfilter-Benutzereingabe in das Feld "Bezeichnung" ein.
Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Bericht ausführt.
- 3 Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein (optional).
- 4 Wählen Sie aus der Dropdown-Liste "Filter für Spalte" die Spalte im Bericht aus, die Sie filtern möchten, und wählen Sie dann aus der Dropdown-Liste "Operator" den zu verwendenden Operator aus.
Wenn der Benutzer den Operator auswählen soll, wählen Sie als Operator "*Benutzeraufforderung" aus.
- 5 Geben Sie an, wie der Benutzer Werte auswählen soll, indem Sie die entsprechende Option anklicken.
Benutzer können Werte aus einer Dropdown-Liste auswählen oder die Auswahlmöglichkeiten anzeigen und in ein Textfeld eingeben.
HINWEIS: Es sind höchstens 1000 Werte zugelassen, die in einer Dropdown-Liste ausgewählt werden können.
- 6 Damit der Benutzer nur einen Wert für die Spaltenfilter-Benutzereingabe auswählen kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Nur Einzelwert".
- 7 Wählen Sie unter dem Element "Welche Werte sollten für den Benutzer angezeigt werden?" eine der folgenden Optionen aus:
 - Wenn keine Werte angezeigt werden sollen, klicken Sie auf "Keine".
Der Benutzer muss dann den Wert eingeben.
 - Wenn alle möglichen Werte angezeigt werden sollen, klicken Sie auf "Alle Werte".
 - Wenn ein Teil der Werte angezeigt werden soll, klicken Sie auf "Durch Filter eingeschränkte Werte" oder "SQL-Ergebnisse".

Durch Filter eingeschränkte Werte. Die Beschränkung der Werte ist hilfreich, wenn für mehrere Spalten Eingaben erforderlich sind oder wenn die Ergebnisse bereits einen Filter enthalten. Hierdurch wird verhindert, dass ein Benutzer Werte auswählt, die zu keinen Daten führen. Nehmen wir beispielsweise an, dass ein Bericht eine Spalte für das Land und eine für

den Ort enthält und bereits der Filter "Land=Frankreich" gesetzt ist. Durch die Auswahl beschränkter Werte für den Filter der Ortspalte werden die Auswahlmöglichkeiten auf Orte in Frankreich beschränkt, wodurch es nicht möglich ist, sich gegenseitig ausschließende Filter zu wählen, etwa "Land=Italien" und "Ort=Paris". Bei beschränkten Werten wird zur Verarbeitung der Eingabe möglicherweise mehr Zeit benötigt als bei den anderen beiden Optionen.

SQL-Ergebnisse. Um die Werte auf die Ergebnisse einer SQL-Anweisung zu begrenzen, klicken Sie auf die Option "SQL-Ergebnisse", und geben Sie die SQL-Anweisung in das Textfeld ein. Wenn Sie eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse" verwenden, gelten die folgenden Bedingungen:

- Sie können Benutzereingaben vom Typ "SQL-Ergebnisse" nicht verketteten. Wenn Sie z.B. über zwei Benutzereingaben vom Typ "SQL-Ergebnisse" verfügen, wirken sich die gefilterten Werte aus einer Benutzereingabe nicht auf die andere Benutzereingabe aus.
- Ist die erste Benutzereingabe eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse" und die zweite Benutzereingabe eine normale Benutzereingabe, ist das Ergebnis der zweiten Benutzereingabe auf die Ergebnisse der ersten Benutzereingabe beschränkt, wenn die Option "Durch Filter eingeschränkte Werte" für die zweite Benutzereingabe gewählt ist. Ist die erste Benutzereingabe eine normale Benutzereingabe und die zweite Benutzereingabe eine Benutzereingabe vom Typ "SQL-Ergebnisse", können die beiden Benutzereingaben nicht verkettet werden.
- Benutzereingaben, die nicht den Typ "SQL-Ergebnisse" aufweisen, können unabhängig von der Reihenfolge der Benutzereingaben immer verkettet werden.
- Die maximale Anzahl der Werte, die für die Dropdown-Liste der Benutzereingabe verfügbar sind, beträgt 1.000. Wenn das SQL-Ergebnis mehr als 1.000 Datensätze ausgibt, werden nur die ersten 1.000 Datensätze angezeigt.

8 Treffen Sie eine Auswahl zu den Optionen im Bereich "Andere Optionen":

- Damit der Benutzer die Auswahlmöglichkeiten für den Filter einschränken kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzern das Beschränken der Auswahlmöglichkeiten ermöglichen". Wenn dieses Kontrollkästchen aktiviert ist, erhalten die Benutzer eine Auswahlliste, über die Sie die Auswahlmöglichkeiten über Bedingungen (wie etwa "beginnt mit", "endet mit" und "enthält") beschränken können.

Durch beschränkte Auswahlmöglichkeiten kann der Benutzer die als Filter zu verwendenden Werte finden. Wenn ein Filter beispielsweise alle Orte in Frankreich enthält, kann ein Benutzer die Auswahlmöglichkeiten des Filters auf die Orte beschränken, die mit "P" beginnen.

- Damit ein Benutzer diesen Spaltenfilter überspringen kann, aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Benutzern das Überspringen der Eingabeaufforderung ermöglichen".

Hierdurch wird die Option "Eingabeaufforderung überspringen" angezeigt. Der Benutzer kann dann auf diese Option klicken, um die Auswahl für diesen Filter zu umgehen.

9 Klicken Sie abschließend auf "OK".

Die Spaltenfilter-Benutzereingabe wird auf der Seite "Benutzereingaben definieren" angezeigt.

10 Um die Spaltenfilter-Benutzereingabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

So ändern Sie die Eigenschaften einer Spaltenfilter-Benutzereingabe

- 1 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Benutzereingabe.
- 2 Nehmen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Eingabeaufforderungen" die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf "OK".

So verschieben Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe in der Ausführungsreihenfolge nach oben oder nach unten

- Klicken Sie auf die nach oben und unten weisenden Pfeile, bis sich die Benutzereingaben in der gewünschten Reihenfolge befinden.

Die nach oben und unten weisenden Pfeile werden nur angezeigt, wenn mehrere Benutzereingaben für die Analyse verfügbar sind.

So löschen Sie eine Spaltenfilter-Benutzereingabe

- Klicken Sie auf die Schaltfläche "Löschen" für die Benutzereingabe.

Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben

Eine Bild-Benutzereingabe stellt ein Bild zur Verfügung, das Benutzer anklicken, um ihre Berichtskriterien auszuwählen. So können Benutzer beispielsweise bei einem Bild, das Produkte zeigt, auf ein Produkt klicken. Anhand des ausgewählten Produkts wird dann der ihm zugrunde liegende Bericht gefiltert. Zum Erstellen einer Bild-Benutzereingabe müssen Sie wissen, wie das HTML-Tag "<map>" verwendet wird, um eine Bildzuordnungsdefinition zu erstellen.

Sie definieren Bild-Benutzereingaben auf der Seite "Benutzereingaben definieren" in Oracle CRM On Demand Answers. Wenn Sie mehrere Bild-Benutzereingaben für einen Bericht erstellt haben, werden sie in der Reihenfolge ausgeführt, in der sie aufgelistet sind, also von oben nach unten.

So fügen Sie eine Bild-Benutzereingabe hinzu oder ändern diese

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Benutzereingaben definieren" auf "Eingabeaufforderung", und wählen Sie die Option für Bild-Benutzereingaben.
- 2 Geben Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" eine Bezeichnung für die Bild-Benutzereingabe in das Feld "Bezeichnung" ein.

Die Bezeichnung wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Bericht ausführt. Sie können in der Bezeichnung HTML-Tags verwenden, etwa , <center>, und <table>.
- 3 Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein (optional).
- 4 Geben Sie Speicherort und Namen des Bilds in das Feld "Bild-URL" ein.

Wenn die Bild-Benutzereingabe nur für den Eigengebrauch ist, können Sie einen Speicherort angeben, auf den nur Sie Zugriff haben, etwa c:\mycomputer\temp\map.gif. Wenn die Bild-Benutzereingabe für andere Benutzer verfügbar sein soll, geben Sie den Namen entsprechend der Universal Naming Convention (UNC) ein, etwa \\ALLUSERS\graphics\map.gif, oder eine Website, auf die alle Benutzer Zugriff haben, etwa http://mycompany.com/imagemap.gif.

- 5** Geben Sie die entsprechenden HTML-`<map>`-Tags und die Daten in das HTML-Feld ein.

Eine HTML-`<map>`-Aussage mit `<area>`-Elementen ist erforderlich. Jedes `<area>`-Element muss die Attribute `shape=` und `coords=` bestimmen. Wenn das Attribut `alt=` angegeben wird, wird es dem Bereichstitel zugeordnet. Beispiel:

```
<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** Um die Bildzuordnungsinformationen aus dem HTML-Code zu erhalten, klicken Sie auf den Link "Bildzuordnung aus HTML extrahieren".

Das Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" wird erweitert, um in das HTML-Feld eingegebene Bereichstitel, Formen und Koordinaten anzuzeigen.

- Auf Wunsch können Sie die Werte im Bereichstitel ändern. Dieser Text wird angezeigt, wenn ein Benutzer den Zeiger über den Bildbereich bewegt.
- Geben Sie für jeden Bereich im Feld "Spalte" den Namen der Spalte, die aufgerufen wird, wenn ein Benutzer auf das Bild klickt, und den zu verwendenden Wert an.

HINWEIS: Die Spalte muss ein vollständig qualifizierter Spaltenname im Format *Tabelle.Spaltenname* sein.

- Setzen Sie um Spaltennamen mit Leerzeichen doppelte Anführungszeichen. Beispiel:
 - Firma."Land der Firma"
 - "Versandte Einheiten"

- 7** Klicken Sie abschließend auf "OK".

Die Bild-Benutzereingabe wird auf der Seite "Benutzereingaben definieren" angezeigt.

- 8** Um die Bild-Benutzereingabe anzuzeigen, klicken Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau".

Wenn Sie auf einen Bereich des Bildes klicken, wird der für diesen Bereich erstellte zugrundeliegende Filter angezeigt. Klicken Sie auf den Link "Aktualisieren", um die Ergebnisse anzuzeigen. Sie können die Filterkriterien ändern und dann erneut auf den Link "Aktualisieren" klicken, um die in den Ergebnissen nachvollzogene Änderung anzuzeigen.

So ändern Sie die Eigenschaften einer Bild-Benutzereingabe

- 1** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Benutzereingabe.

- 2 Nehmen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften von Bildzuordnungs-Eingabeaufforderungen" die gewünschten Änderungen vor, und klicken Sie dann auf "OK".

HINWEIS: In Oracle CRM On Demand Answers werden die Benutzereingaben nicht auf der Seite "Kriterien definieren", "Layout erstellen", "Benutzereingaben definieren" und "Prüfen" angezeigt. Die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Sie die Vorschau der Analyse anzeigen, und die Benutzereingaben werden angezeigt, wenn Benutzer die Analyse ausführen.

Schritt 4: Überprüfen von Berichten

Wenn Sie die Erstellung oder Änderung eines Berichts abgeschlossen haben, können Sie ihn auf der Seite "Überprüfen" in Oracle CRM On Demand Answers prüfen.

So prüfen Sie einen Bericht

- Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf "Schritt 4: Überprüfen".

Wenn Sie die Prüfung der Berichtskriterien, des Layouts usw. abgeschlossen haben, können Sie auf die Schaltfläche "Analysevorschau" klicken, um die endgültige Version des Berichts in einem separaten Fenster anzuzeigen.

HINWEIS: Sie müssen auf "Analysevorschau" klicken, um alle Benutzereingaben anzuzeigen, die Sie im Bericht definiert haben.

Auf der Seite "Überprüfen" haben Sie auch die Möglichkeit, den Bericht zu drucken oder herunterzuladen.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten](#) (auf Seite 1106)
- [Abschließen Ihrer Analyse](#) (auf Seite 1107)

Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten

Bevor Sie einen Bericht allen Mitarbeitern zur Verfügung stellen, überprüfen Sie dessen Inhalt und Format, indem Sie einen Test durchführen und die Genehmigung der Person einholen, die den Bericht in Auftrag gegeben hat. Der überprüfer sollte Folgendes überprüfen:

- Der Bericht enthält alle erforderlichen Spalten.
- Die Spalten sind ordnungsgemäß sortiert.
- Die Filter beschränken die Daten ordnungsgemäß.
- Die Diagramme stellen die Daten in nützlicher Weise dar.

Sie können die von Ihnen erstellten Berichte freigeben, damit alle Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen diese verwenden können. Diese Berichte werden im Abschnitt "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" auf der "Berichte-Homepage" des jeweiligen Benutzers angezeigt.

Hinweis: Auf der Berichte-Homepage werden maximal 100 benutzerdefinierte Berichte angezeigt.

So veröffentlichen Sie Ihren Bericht

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand auf die Registerkarte "Berichte".
- 2 Klicken Sie auf der "Berichte-Homepage" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf "Entwurfsanalyse", um Oracle CRM On Demand Answers zu öffnen.
- 3 Öffnen Sie den Bericht in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klicken Sie auf "Speichern".
- 5 Wählen Sie den Ordner aus, in dem der Bericht gespeichert werden soll.
- 6 Klicken Sie auf "OK", um den Bericht zu speichern.

Durch das Veröffentlichen eines Berichts wird der Bericht freigegeben, sodass andere Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen, die den Speicherordner anzeigen können, auf den Bericht zugreifen können. Ihr persönlicher Bericht in "Meine Ordner" ist weiterhin gespeichert, falls Sie ihn ausführen oder später für dynamische Analysen ändern möchten.

Abschließen Ihrer Analyse

Wenn Sie die Definition der Kriterien, des Layouts und optionaler Benutzereingaben für Ihre Analyse in Oracle CRM On Demand Answers abgeschlossen haben, speichern Sie die Analyse.

So schließen Sie Ihre Analyse ab und speichern sie

- 1 Klicken Sie in Oracle CRM On Demand Answers auf der Seite "Kriterien definieren", der Seite "Layout erstellen", der Seite "Benutzereingaben definieren" oder der Seite "Überprüfen" auf die Schaltfläche "Fertig stellen".

- 2 Wählen Sie den Ordner aus, in dem der Bericht gespeichert werden soll.

TIPP: Speichern Sie den Bericht zuerst als privat mit "Meine Ordner". Wenn Sie die Einrichtung überprüft haben, können Sie ihn in öffentlichen gemeinsamen Ordnern speichern, wenn andere Benutzer ihn verwenden können sollen, und dann aus "Mein Ordner" löschen. In "Gemeinsame Ordner" gespeicherte Berichte werden über den Link "Freigegebene benutzerdefinierte Analysen" im Abschnitt "Benutzerdefinierte Berichte und Analysen" auf der "Berichte-Homepage" geöffnet und sind für alle Mitarbeiter sichtbar, die Zugriff auf den Ordner haben, in dem der Bericht gespeichert ist.

- 3 Geben Sie einen Namen für den Bericht ein.

TIPP: Verwenden Sie eine konsistente Namenskonvention, die von allen Benutzern erkannt wird. Vermeiden Sie auch zusätzliche Leerzeichen oder Zeichen wie Apostrophe beim Benennen von Berichten.

- 4 Geben Sie eine kurze Beschreibung des Berichts mit maximal 2.000 Zeichen ein. Die von Ihnen als Name und Beschreibung eingegebenen Informationen werden auf der "Berichte-Homepage" der Mitarbeiter exakt so angezeigt, wie von Ihnen eingegeben.

TIPP: Geben Sie Benutzern über die Beschreibung einen Hinweis darauf, ob der Bericht historische oder Echtzeitdaten enthält.

- 5 Klicken Sie auf "OK".

Der Bericht wird gespeichert, das Fenster "Analyse erstellen und anzeigen" wird geschlossen, und die Seite "Antworten - Erste Schritte" wird angezeigt. Ihr benutzerdefinierter Bericht wird in dem angegebenen Ordner gespeichert. Sie können ihn später in Oracle CRM On Demand Answers aufrufen, indem Sie auf die Schaltfläche "Analyse öffnen" klicken

Verwenden von Funktionen in Analysen

SQL-Funktionen führen verschiedenste Berechnungen auf der Grundlage von Spaltenwerten durch. In diesem Abschnitt wird die Syntax der von Oracle CRM On Demand Answers unterstützten Funktionen erläutert. Zudem wird die Verwendung von Literalen erklärt. Es stehen Aggregatfunktionen, Zeichenfolgenfunktionen, mathematische Funktionen, Kalenderfunktionen (Datum/Uhrzeit), Konvertierungsfunktionen und Systemfunktionen zur Verfügung.

Sie können Funktionen überall dort verwenden, wo Formeln oder SQL-Ausdrücke in Oracle CRM On Demand Answers zulässig sind. Beispiel:

- **Spaltenformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Einrichten von Spaltenformeln](#) (auf Seite 1038).
- **Filterformeln.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 1016).
- **Bins.** Weitere Informationen finden Sie unter [Hinzufügen von Filtern zu Spalten](#) (auf Seite 1016).

Formelnamen

Wenn Sie in einer Funktion auf eine Spalte verweisen, müssen Sie deren internen Formelnamen verwenden. Alle Spalten haben zwei verschiedene Namen.

- Der *Anzeigename* der Spalte ist der Name, der links auf der Seite im Abschnitt "Aktiver Themenbereich" unter einem bestimmten Ordnernamen angezeigt wird. Diese Namen werden als Standardbezeichnungen für Spaltenüberschriften verwendet. Die Namen sind je nach Spracheinstellung des Benutzers unterschiedlich. Dies gilt auch für Änderungen von Feldnamen, die vom Oracle CRM On Demand-Administrator Ihres Unternehmens vorgenommen wurden.
- Der *Formelname* ist ein festgelegter, interner Name für jede Spalte. Diese Namen sind immer in Englisch. Formelnamen bestehen aus zwei Teilen, die durch einen Punkt voneinander getrennt sind. Der erste Teil entspricht dem Ordnernamen und der zweite Teil entspricht der Spalte. Wenn einer der Ordner- oder Spaltennamen Leerzeichen enthält, muss dieser Teil in doppelte Anführungsstriche eingeschlossen werden. Der Teil des Formelnamens, der den Ordnernamen enthält, ist oftmals identisch mit dem angezeigten Ordnernamen, jedoch nicht immer.

Die folgende Tabelle enthält Beispiele für Formelnamen, die bestimmten Ordner- und Anzeigenamen für eine Spalte entsprechen.

Ordnername	Anzeigename	Formelnamen
Firma	Haupt-Telefon-Nr.	Account."Phone Number" (Firma."Telefonnummer")
Firma	Jahresumsatz	Account."Annual Revenue" (Firma."Jahresumsatz")
Erstellungsdatum	Finanzquartal/-jahr	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr" ("Erstellungsdatum"."Finanzquartal/- Jahr")
Verantwortlicher Benutzer	Benutzer-ID	Employee."Employee ID" (Mitarbeiter."Mitarbeiter-ID")

Suchen des Formelnamens

Um den Formelnamen für eine Spalte zu bestimmen, fügen Sie die Spalte zuerst einem Bericht hinzu. Klicken Sie auf "Formel [fx] bearbeiten" und anschließend im resultierenden Dialogfeld auf die Registerkarte "Spaltenformel". Der Formelname für diese Spalte kann im Textfeld Spaltenformel gefunden werden.

TIPP: Wenn sich der Cursor im Dialogfeld "Spaltenformel" befindet und Sie in der Aktionsleiste auf eine Spalte klicken, wird der Formelname der Spalte direkt in das Textfeld an der Stelle eingefügt, an der sich der Cursor befindet (die Spalte wird jedoch nicht der Spaltenliste für den Bericht hinzugefügt). Dies funktioniert nur im Dialogfeld "Spaltenformel", nicht in anderen Dialogfeldern, in die SQL eingegeben werden kann.

Weitere Informationen finden Sie in den folgenden Themen:

- [Verwendung von Literalen](#) (auf Seite 1109)
- [Summenfunktionen](#) (auf Seite 1111)
- [Zeichenfolgenfunktionen](#) (auf Seite 1121)
- [Mathematische Funktionen](#) (auf Seite 1129)
- [Datums- und Uhrzeitfunktionen](#) (auf Seite 1136)
- [Konvertierungsfunktionen](#) (auf Seite 1144)
- [Systemfunktionen](#) (auf Seite 1145)

Verwendung von Literalen

Ein Literal ist ein nicht leerer Wert, der einem gegebenen Datentyp entspricht. Literale sind üblicherweise konstante Werte; das heißt, es handelt sich um Werte, die *wie sie sind* wörtlich genommen und nicht geändert werden. Ein Literalwert muss dem jeweiligen Datentyp entsprechen.

Dieser Abschnitt beschreibt, wie die verschiedenen Literalentypen in Oracle CRM On Demand Answers ausgedrückt werden.

Zeichenlitterale

Ein Zeichenliteral enthält Zeichen wie Buchstaben, Zahlen und Symbole. Um ein Zeichenliteral auszudrücken, setzen Sie einfache Anführungszeichen (') um die Zeichenfolge. Die Länge des Literals ist von der Anzahl der Zeichen zwischen den einfachen Anführungszeichen abhängig.

Datum-/Uhrzeit-Litterale

Der SQL 92-Standard definiert drei Arten eingegebener Datum-/Uhrzeit-Litterale in folgenden Formaten:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Diese Formate sind fest. Um ein eingegebenes Datum-/Uhrzeit-Literal auszudrücken, verwenden Sie die Schlüsselwörter DATE, TIME oder TIMESTAMP gefolgt von einer Datum-/Uhrzeit-Zeichenfolge in einfachen Anführungszeichen. Für alle Komponenten außer dem Jahr sind zwei Stellen erforderlich, auch wenn es sich um einen einstelligen Wert handelt.

Beispiele:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Numerische Litterale

Ein numerisches Literal stellt einen Wert eines numerischen Datentyps dar. Um ein numerisches Literal auszudrücken, geben Sie einfach die Zahl an.

Setzen Sie um numerische Litterale keine einfachen Anführungszeichen; hierdurch wird das Literal als Zeichenliteral ausgedrückt.

Vor einer Zahl kann entweder ein Pluszeichen (+) oder ein Minuszeichen (-) stehen, um eine positive bzw. negative Zahl anzugeben. Zahlen können Dezimalzeichen und Dezimalzahlen umfassen.

Um Fließkommazahlen als Literalkonstanten auszudrücken, geben Sie eine Zahl gefolgt vom Buchstaben *E* (groß oder klein) und dem Plus- (+) oder dem Minuszeichen (-) als Angabe für einen positiven oder negativen Exponenten ein. Zwischen der Ganzzahl, dem Buchstaben *E* und dem Vorzeichen des Exponenten sind keine Leerzeichen zulässig.

Beispiele:

52

2.98

-326

12.5E6

Summenfunktionen

Mit Summenfunktionen werden aus mehreren Werten Zusammenfassungsergebnisse erstellt. Mit den Summenfunktionen kann keine verschachtelte Gruppierung in Ausdrücken zu Spalten gebildet werden, für die von Oracle CRM On Demand Answers eine Standard-Summenregel vordefiniert ist.

Avg

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) eines Ausdrucks in einer Ergebnismenge. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

```
AVG (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

AvgDistinct

Berechnet den Durchschnittswert (das arithmetische Mittel) aller unterschiedlichen Werte eines Ausdrucks. Muss als Argument einen numerischen Ausdruck erhalten.

Syntax:

```
AVG (DISTINCT n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

BottomN

Stuft die untersten *n* Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis *n* ein, wobei 1 dem untersten numerischen Wert entspricht. Die Funktion BOTTOMN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

```
BOTTOMN (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die unterste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die unterste Stufe ist.

HINWEIS: Eine Abfrage kann nur einen BOTTOMN-Ausdruck enthalten.

Count

Berechnet die Anzahl der Zeilen in der Ergebnismenge mit einem Wert (keine Leermenge) für den Ausdruck. Der Ausdruck ist gewöhnlich ein Spaltenname. In diesem Fall wird in dieser Spalte die Anzahl der Zeilen mit Werten zurückgegeben, die keine leere Menge darstellen.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

CountDistinct

Fügt der COUNT-Funktion eine selektive Verarbeitung hinzu.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

Count (*) (CountStar)

Zählt die Anzahl der Zeilen.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Wenn eine Tabelle namens Facts beispielsweise 200.000.000 Zeilen enthält, werden bei folgender Abfrage folgende Ergebnisse zurückgegeben:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```


Mavg

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten n Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Der Durchschnitt für die erste Zeile entspricht dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile, der Durchschnitt für die zweite Zeile wird errechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen herangezogen wird, der Durchschnitt der dritten Zeile wird durch Heranziehen des Durchschnitts der ersten drei Datenzeilen errechnet usw. Wenn die n-te Zeile erreicht ist, wird der Durchschnitt anhand der letzten n Datenzeilen errechnet.

Syntax:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

wobei:

<i>numExpr</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.
<i>integer</i>	eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten n Datenzeilen dar.

Max

Berechnet den Maximalwert (größter numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

```
MAX (expression)
```

wobei:

<i>expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist.
-------------------	------------------------------

Median

Berechnet den Mittelwert der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen. Bei einer geraden Anzahl von Zeilen ist der Mittelwert der Mittelwert der beiden mittleren Zeilen. Diese Funktion gibt stets einen Doppelwert zurück.

Syntax:

```
MEDIAN (n_expression)
```

wobei:

<i>n_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.
---------------------	---

Min

Berechnet den Minimalwert (kleinster numerischer Wert) der Zeilen, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen.

Syntax:

MIN (expression)

wobei:

expression ein beliebiger Ausdruck ist.

NTile

Die NTILE-Funktion bestimmt den Rang eines Werts im Hinblick auf einen vom Benutzer angegebenen Bereich. Sie gibt Ganzzahlen zurück, um einen beliebigen Rangbereich anzugeben. Mit anderen Worten wird der erhaltene sortierte Datensatz in eine Reihe von Bereichen unterteilt, bei denen in jedem Bereich etwa die gleiche Anzahl an Werten enthalten ist.

Syntax:

NTILE (n_expression, n)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl (keine Leermenge) ist, die die Anzahl der Bereiche darstellt.

Wenn das Argument *n_expression* nicht NULL ist, gibt die Funktion eine Ganzzahl zurück, die einen Rang innerhalb des berichteten Bereichs darstellt.

NTile mit *n*=100 gibt das zurück, was allgemein als *Perzentil* bezeichnet wird (mit Zahlen von 1 bis 100, wobei 100 das obere Ende der Sortierung darstellt). Dieser Wert unterscheidet sich von der Perzentilfunktion von Oracle BI Server, die dem *Prozentrang* in SQL 92 entspricht und Werte von 0 bis 1 zurückgibt.

Percentile

Berechnet einen Prozentrang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Die Prozenträge liegen zwischen einschließlich 0 (1. Perzentil) bis 1 (100. Perzentil).

Mit der PERCENTILE-Funktion wird das Perzentil auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

PERCENTILE (n_expression)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Rank

Berechnet den Rang für jeden Wert, der das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllt. Der höchsten Zahl wird der Rang 1 zugewiesen, und die nachfolgenden Ränge werden jeweils der nächstfolgenden Ganzzahl (2, 3, 4,...) zugewiesen. Wenn einzelne Werte gleich sind, erhalten sie den gleichen Rang (beispielsweise 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Mit der RANK-Funktion wird der Rang auf Grundlage der Werte in der Ergebnismenge der Abfrage berechnet.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

StdDev

Die STDDEV-Funktion gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge zurück. Der Rückgabebetyp ist immer ein Doppelwert.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.
- Wenn nichts angegeben ist (Standard), werden alle Daten berücksichtigt.

Es gibt zwei andere Funktionen, die mit STDDEV zusammenhängen:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV und STDDEV_SAMP sind Synonyme.

StdDev_Pop

Gibt die Standardabweichung für eine Wertemenge mit der Berechnungsformel für Populationsvarianz und Standardabweichung zurück.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

wobei:

numExpr ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

- Wenn ALL angegeben ist, wird die Standardabweichung für alle Daten in der Menge berechnet.
- Wenn DISTINCT angegeben ist, werden alle Duplikate in der Berechnung ignoriert.

Sum

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

SumDistinct

Berechnet die Summe, die erhalten wird, wenn alle unterschiedlichen Werte, die das Argument des numerischen Ausdrucks erfüllen, addiert werden.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

TopN

Stuft die höchsten n Werte des Ausdrucksarguments von 1 bis n ein, wobei 1 dem höchsten numerischen Wert entspricht.

Die Funktion TOPN wirkt sich bei den in der Ergebnismenge zurückgegebenen Werten aus.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Sie stellt die oberste Zahl der in der Ergebnismenge angezeigten Einstufungen dar, wobei 1 die höchste Stufe ist.

Eine Abfrage kann nur einen TOPN-Ausdruck enthalten.

Laufende Summenfunktionen

Laufende Summenfunktionen entsprechen der funktionellen Summenbildung dahingehend, dass eine Datensatzmenge verarbeitet wird, aber anstelle der Ausgabe einer einzelnen Summe für die gesamte Datensatzmenge wird die Summe auf Grundlage der bisher angetroffenen Datensätze ausgegeben.

Dieser Abschnitt beschreibt die vom Oracle BI Server unterstützten laufenden Summenfunktionen.

MAVG

Berechnet einen gleitenden Durchschnitt (Mittelwert) für die letzten n Datenzeilen in der Ergebnismenge einschließlich der aktuellen Zeile.

Syntax:

```
MAVG (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt den Durchschnitt der letzten n Datenzeilen dar.

Der Durchschnitt für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Der Durchschnitt für die zweite Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Der Durchschnitt für die dritte Zeile wird berechnet, indem der Durchschnitt der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, und so weiter bis zur n-ten Zeile, bei der der Durchschnitt anhand der letzten n Datenzeilen berechnet wird.

MSUM

Diese Funktion berechnet eine gleitende Summe für die letzten *n* Datenzeilen einschließlich der aktuellen Zeile.

Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw. Wenn die *n*-te Zeile erreicht ist, wird die Summe anhand der letzten *n* Datenzeilen errechnet.

Syntax:

`MSUM (n_expression, n)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine beliebige positive Ganzzahl ist. Diese stellt die Summe der letzten *n* Datenzeilen dar.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die MSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	UMSATZ	3-M-SUMME
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MÄRZ	100.00	400.00
APRIL	100.00	400.00
MAI	300.00	500.00
JUNI	400.00	800.00
JULI	500.00	1200.00
AUG	500.00	1400.00
SEPT	500.00	1500.00
OKT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEZ	100.00	600.00

RSUM

Diese Funktion berechnet eine laufende Summe anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Summe für die erste Zeile ist gleich dem numerischen Ausdruck für die erste Zeile. Die Summe für die zweite Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten beiden Datenzeilen ermittelt wird. Die Summe für die dritte Zeile wird berechnet, indem die Summe der ersten drei Datenzeilen ermittelt wird, usw.

Syntax:

RSUM (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RSUM-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	UMSATZ	LAUF_SUMME
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MÄRZ	100.00	400.00
APRIL	100.00	500.00
MAI	300.00	800.00
JUNI	400.00	1200.00
JULI	500.00	1700.00
AUG	500.00	2200.00
SEPT	500.00	2700.00
OKT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEZ	100.00	3300.00

RCOUNT

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zählt die Anzahl der bisher aufgetretenen Datensätze. Die Funktion setzt den Wert für jede Gruppe in der Abfrage zurück. Wenn eine Sortierreihenfolge für eine Spalte definiert ist, wird diese Funktion nicht zum Verbinden identischer Werte für die sortierte Spalte erhöht. Um dieses Problem zu vermeiden, sollten Berichte entweder keine Sortierreihenfolge für Spalten oder Sortierreihenfolgen in allen Spalten enthalten.

Syntax:

RCOUNT (*Expr*)

wobei:

Expr ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RCOUNT-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RCOUNT
MAI	300.00	2
JUNI	400.00	3
JULI	500.00	4
AUG	500.00	5
SEPT	500.00	6
OKT	300.00	7

RMAX

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Maximalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

`RMAX (expression)`

wobei:

expression ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMAX-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MÄRZ	100.00	200.00
APRIL	100.00	200.00
MAI	300.00	300.00
JUNI	400.00	400.00
JULI	500.00	500.00
AUG	500.00	500.00
SEPT	500.00	500.00
OKT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00

DEZ	100.00	500.00
-----	--------	--------

RMIN

Diese Funktion bearbeitet eine Datensatzmenge und zeigt den Minimalwert anhand der bisher aufgetretenen Datensätze. Beim angegebene Datentyp muss es sich um einen handeln, der geordnet werden kann.

Syntax:

`RMIN (expression)`

wobei:

expression ein Ausdruck für einen beliebigen Datentyp ist. Beim jeweiligen Datentyp muss es sich um einen mit einer zugeordneten Sortierreihenfolge handeln.

Beispiele:

Das folgende Beispiel zeigt einen Bericht, bei dem die RMIN-Funktion eingesetzt wird.

MONAT	PROFIT	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MÄRZ	100.00	100.00
APRIL	100.00	100.00
MAI	300.00	100.00
JUNI	400.00	100.00
JULI	500.00	100.00
AUG	500.00	100.00
SEPT	500.00	100.00
OKT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEZ	100.00	100.00

Zeichenfolgenfunktionen

Zeichenfolgenfunktionen führen verschiedene Zeichenmanipulationen durch und werden bei Zeichenfolgen durchgeführt.

ASCII

Konvertiert ein einzelnes Zeichen in den entsprechenden ASCII-Code zwischen 0 und 255.

Syntax:

ASCII (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, bei dem der Wert eines ASCII-Zeichens erfasst wird.

Wenn beim Zeichenausdruck der Wert von mehr als einem Zeichen erfasst wird, wird der ASCII-Code zurückgegeben, der dem ersten Zeichen im Ausdruck entspricht.

BIT_LENGTH

Gibt die Länge einer angegebenen Zeichenfolge in Bit zurück. Jedes Unicode-Zeichen ist 2 Byte lang, was 16 Bit entspricht.

Syntax:

BIT_LENGTH (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

CHAR

Konvertiert einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 in den Zeichenwert, der dem ASCII-Code entspricht.

Syntax:

CHAR (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

CHAR_LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Bei der Länge der Zeichenfolge werden führende und abschließende Leerstellen nicht mitgezählt.

Syntax:

```
CHAR_LENGTH (character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert zwischen 0 und 255 ergibt.

CONCAT

Es gibt zwei Formen dieser Funktion. Bei der ersten Form werden zwei Zeichenfolgen verknüpft. Bei der zweiten Form werden mit dem Zeichenfolgen-Verknüpfungszeichen mehr als zwei Zeichenfolgen verknüpft.

Syntax Form 1:

```
CONCAT (character_expression1, character_expression2)
```

wobei:

character_expression Ausdrücke, die Zeichenfolgen ergeben.

Syntax Form 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

wobei:

string_expression Ausdrücke, die durch den Zeichenfolgen-Verknüpfungsoperator || (zwei vertikale Striche) getrennte Zeichenfolgen ergeben. Die erste Zeichenfolge wird mit der zweiten Zeichenfolge verknüpft, um eine Zwischenzeichenfolge zu ergeben, die dann mit der nächsten Zeichenfolge verknüpft wird, usw.

Beispiel:

```
Firma."Name der Firma" || '-' || Firma."Standort der Firma"
```

Das Ergebnis sieht etwa folgendermaßen aus:

```
Action Rentals - Hauptniederlassung
```

INSERT

Fügt eine angegebene Zeichenfolge in eine angegebene Position in einer anderen Zeichenfolge ein und ersetzt dabei eine angegebene Anzahl von Zeichen in der Zielzeichenfolge.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

wobei:

<i>character_expression1</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Die ist die Zeichenfolge, in die etwas eingefügt wird.
<i>character_expression2</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die Zeichenfolge, die eingefügt wird.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab dem Anfang der ersten Zeichenfolge darstellt, hinter der ein Teil der zweiten Zeichenfolge eingefügt werden soll.
<i>m</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen in der ersten Zeichenfolge ist, die vollständig durch die zweite Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

LEFT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der linken Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der linken Seite der Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

LENGTH

Gibt die Länge in Zeichen einer angegebenen Zeichenfolge zurück. Die Länge wird abzüglich abschließender Leerzeichen zurückgegeben.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

LOCATE

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATE-Funktion den Wert 0 zurück. Wenn Sie eine Anfangsposition für die Suche angeben möchten, verwenden Sie stattdessen die LOCATEN-Funktion.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der Ausdruck, der im Zeichenfolgenausdruck gesucht werden soll.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist der zu durchsuchende Ausdruck.

LOCATEN

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Dies entspricht der LOCATE-Funktion, außer dass die Suche an der durch ein Ganzzahlargument angegebenen Position beginnt. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die LOCATEN-Funktion den Wert 0 zurück. Die zurückzugebende numerische Position wird ermittelt, indem das erste Zeichen der Zeichenfolge unabhängig vom Wert des Ganzzahlarguments als an Position 1 stehend gezählt wird.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

n eine beliebige positive Ganzzahl ungleich Null ist, die die Ausgangsposition darstellt, ab der nach dem locate-Ausdruck gesucht werden soll.

LOWER

Konvertiert eine Zeichenfolge in Kleinbuchstaben.

Syntax:

LOWER (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

OCTET_LENGTH

Gibt die Bits in Einheiten auf 8er-Basis (der Anzahl der Bytes) einer angegebenen Zeichenfolge zurück.

Syntax:

OCTET_LENGTH (*character_expression*)

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

POSITION

Gibt die numerische Position einer Zeichenfolge innerhalb einer anderen Zeichenfolge zurück. Wenn die Zeichenfolge nicht gefunden wird, gibt die Funktion 0 zurück.

Syntax:

POSITION(*character_expression1* IN *character_expression2*)

wobei:

character_expression1 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu suchende Zeichenfolge.

character_expression2 ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Dies ist die zu durchsuchende Zeichenfolge.

REPEAT

Wiederholt einen angegebenen Ausdruck n-mal, wobei n eine positive Ganzzahl ist.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersetzt angegebene Zeichen in einer Zeichenfolge durch andere angegebene Zeichen.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Bei dieser Zeichenfolge werden die Zeichen ersetzt.
<i>change_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Zeichen in der ersten Zeichenfolge an, die ersetzt werden sollen.
<i>replace_with_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt. Gibt die Ersatzzeichen an, durch die Zeichen in der ersten Zeichenfolge ersetzt werden sollen.

RIGHT

Gibt eine angegebene Anzahl von Zeichen ab der rechten Seite einer Zeichenfolge zurück.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

wobei:

<i>character_expression</i>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.
<i>n</i>	eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Zeichen ab der rechten Seite der ersten Zeichenfolge darstellt, die zurückgegeben werden.

SPACE

Fügt Leerzeichen ein.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

wobei:

integer ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

SUBSTRING

Erstellt eine neue Zeichenfolge, die nach einer festen Anzahl an Zeichen in der ursprünglichen Zeichenfolge beginnt.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

starting_position eine positive Ganzzahl ist, die die Anfangsposition innerhalb der ersten Zeichenfolge angibt.

Beispiel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Ergebnis:

```
CDEF
```

TRIM

Entfernt angegebene führende und/oder abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

wobei:

<i>type</i>	LEADING	Entfernt angegebene führende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	TRAILING	Entfernt angegebene abschließende Zeichen aus einer Zeichenfolge.
	BOTH	Entfernt angegebene Zeichen, sowohl führende als auch abschließende, aus einer Zeichenfolge.
<i>character</i>		ein beliebiges einzelnes Zeichen. Wenn der Zeichenteil der Spezifikation und die einfachen Anführungszeichen weggelassen werden, wird standardmäßig ein Leerzeichen verwendet.
<i>character_expression</i>		ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

HINWEIS: Die Syntax `TRIM (character_expression)` ist ebenfalls gültig. Hierdurch werden alle führenden und nachfolgenden Leerzeichen entfernt.

UPPER

Konvertiert eine Zeichenfolge in Großbuchstaben.

Syntax:

`UPPER (character_expression)`

wobei:

character_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Zeichenfolge ergibt.

Mathematische Funktionen

Die mathematischen Funktionen führen mathematische Operationen durch.

Abs

Berechnet den Absolutwert eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`ABS (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Acos

Berechnet den Arcuscosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ACOS (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Asin

Berechnet den Arcussinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ASIN (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Atan

Berechnet den Arcustangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

ATAN (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Atan2

Berechnet den Arcustangens von y/x , wobei y der erste numerische Ausdruck und x der zweite numerische Ausdruck ist.

Syntax:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen

Wert ergibt.

Ceiling

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächsthöhere Ganzzahl auf. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die Ceiling-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

`CEILING (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Cos

Berechnet den Cosinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`COS (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Cot

Berechnet den Cotangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`COT (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Degrees

Konvertiert einen Ausdruck von Radians in Grad.

Syntax:

DEGREES (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Exp

Berechnet den Wert e hoch der angegebenen Potenz.

Syntax:

EXP (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Etage

Rundet einen numerischen Ausdruck, der keine Ganzzahl ist, auf die nächstniedrigere Ganzzahl ab. Wenn der numerische Ausdruck eine Ganzzahl ergibt, gibt die FLOOR-Funktion diese Ganzzahl zurück.

Syntax:

FLOOR (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Protokollieren

Berechnet den natürlichen Logarithmus eines Ausdrucks.

Syntax:

LOG (*n_expression*)

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Log10

Berechnet den Logarithmus mit Basis 10 eines Ausdrucks.

Syntax:

```
LOG10 (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Mod

Dividiert den ersten numerischen Ausdruck durch den zweiten numerischen Ausdruck und gibt den Rest des Quotienten zurück.

Syntax:

```
MOD (n_expression1, n_expression2)
```

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Pi

Gibt den konstanten Wert von Pi (der Umfang eines Kreises dividiert durch seinen Durchmesser) zurück.

Syntax:

```
PI()
```

Power

Nimmt den ersten numerischen Ausdruck und setzt diesen in die im zweiten numerischen Ausdruck angegebene Potenz.

Syntax:

```
POWER(n_expression1, n_expression2)
```

wobei:

n_expression (1 und 2) ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Radians

Konvertiert einen Ausdruck von Grad in Radians.

Syntax:

```
RADIANS (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Rand

Gibt eine Pseudozufallszahl zwischen 0 und 1 zurück.

Syntax:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Gibt eine Pseudozufallszahl auf Basis eines Ausgangswertes zurück. Für einen gegebenen Ausgangswert wird die gleiche Menge an Zufallszahlen generiert.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Round

Rundet einen numerischen Ausdruck auf n Stellen Genauigkeit.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, auf die gerundet werden soll.

Beispiel:

`ROUND (12.3582)`

Gibt Folgendes zurück:

12,36

Sign

Gibt den Wert 1 zurück, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine positive Zahl ergibt, den Wert -1, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks eine negative Zahl ergibt, und 0, wenn das Argument des numerischen Ausdrucks 0 ergibt.

Syntax:

`SIGN (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Sin

Berechnet den Sinus eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

`SIN (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Sqrt

Berechnet die Quadratwurzel des numerischen Ausdrucksarguments. Der numerische Ausdruck muss eine nicht negative Zahl ergeben.

Syntax:

`SQRT (n_expression)`

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen nicht negativen Wert ergibt.

Tan

Berechnet den Tangens eines numerischen Ausdrucks.

Syntax:

```
TAN (n_expression)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

Truncate

Kürzt eine Dezimalzahl, um eine angegebene Anzahl von Dezimalstellen zurückzugeben.

Syntax:

```
TRUNCATE (n_expression, n)
```

wobei:

n_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der einen numerischen Wert ergibt.

n eine positive Ganzzahl ist, die die Anzahl der zurückgegebenen Dezimalstellen darstellt.

Beispiel:

```
TRUNCATE (12.358,2)
```

Gibt Folgendes zurück:

```
12,35
```

Datums- und Uhrzeitfunktionen

Die Kalenderfunktionen für Datum und Uhrzeit bearbeiten Daten in Datentypen für Datum, Uhrzeit und Zeitstempel. (Der Datentyp Zeitstempel ist eine Kombination aus Datum und Uhrzeit.)

Alle Datumsfunktionen sind ISO 8601-konform. Dies betrifft insbesondere Funktionen wie `Week_Of_Year` und `Week_Of_Quarter`, wobei die erste Woche des Jahres die erste vollständige Woche mit einem Donnerstag ist. Detaillierte Information darüber, wie Datumsfunktionen berechnet werden, finden Sie im ISO 8601-Standard.

Current_Date

Gibt das aktuelle Datum zurück. Das Datum wird von dem System bestimmt, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird. Der Wert umfasst keine Uhrzeitkomponente.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```


Current_Time

Gibt die aktuelle Uhrzeit zurück. Die Uhrzeit wird von dem System bestimmt, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird. Der Wert umfasst keine Datumskomponente.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

wobei:

- n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

Current_TimeStamp

Gibt den aktuellen Datums-/Zeitstempel zurück. Der Zeitstempel wird aus dem System gelesen, auf dem Oracle CRM On Demand Answers ausgeführt wird.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

```
CURRENT_TIMESTAMP (n)
```

wobei:

- n* eine Ganzzahl ist, die die Anzahl der Dezimalstellen darstellt, mit denen der Sekundenbruchteil angezeigt werden soll. Das Argument ist optional; die Funktion gibt die Standardgenauigkeit zurück, wenn kein Argument angegeben ist.

Day_Of_Quarter

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 92) zurück, die dem Tag des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
DAY_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayName

Gibt den Namen des Wochentags (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

DAYNAME (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfMonth

Gibt die Zahl zurück, die dem Tag des Monats für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

DAYOFMONTH (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfWeek

Gibt eine Zahl zwischen 1 und 7 zurück, die dem Wochentag für ein angegebenes Datum entspricht. Die Zahl 1 entspricht Sonntag und die Zahl 7 entspricht Samstag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

DayOfYear

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 366) zurück, die dem Tag des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Hour

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 23) zurück, die der Stunde für eine angegebene Zeit entspricht. 0 entspricht beispielsweise 0 Uhr, und 23 entspricht 23 Uhr.

Syntax:

```
    HOUR (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

Minute

Gibt eine Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Minute für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

```
    MINUTE (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

Month

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 12) zurück, die dem Monat für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

```
    MONTH (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Month_Of_Quarter

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 3) zurück, die dem Monat im Quartal für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
    MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

MonthName

Gibt den Namen des Monats (auf Englisch) für ein angegebenes Datum zurück.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Now

Gibt den aktuellen Zeitstempel zurück. Die NOW-Funktion entspricht der CURRENT_TIMESTAMP-Funktion.

Hinweis: Diese Funktion ruft die aktuelle Zeit erst dann ab, wenn der Bericht ausgeführt wird. Bei Verwendung dieser Funktion für einen Analytics-Themenbereich wird der Bericht nicht gecacht. Leistungseinbußen können so vermieden werden.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Gibt die Zahl (zwischen 1 und 4) zurück, die dem Quartal des Jahres für ein angegebenes Datum entspricht.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Second

Gibt die Zahl (zwischen 0 und 59) zurück, die der Sekunde für eine angegebene Zeit entspricht.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

wobei:

time_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Uhrzeit ergibt.

TimestampAdd

Die TimestampAdd-Funktion fügt einem angegebenen Zeitstempel eine angegebene Anzahl von Intervallen hinzu. Es wird ein einzelner Zeitstempel zurückgegeben.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: 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>	ein beliebiger Ausdruck ist, der eine Ganzzahl ergibt. Dies ist die Anzahl der hinzuzufügenden Intervalle.
<i>timestamp_expression</i>	Der als Grundlage der Berechnung verwendete Zeitstempel.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Ganzzahlausdruck oder leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Im einfachsten Szenario fügt diese Funktion lediglich entsprechend dem Intervall der jeweiligen Zeitstempelkomponente den angegebenen Ganzzahlwert (*integer_expression*) hinzu. Das Hinzufügen einer Woche entspricht dem Hinzufügen von sieben Tagen, und das Hinzufügen eines Quartals entspricht dem Hinzufügen von drei Monaten. Bei einem negativen Ganzzahlwert wird subtrahiert (zeitlich zurückgegangen).

Ein Überlauf der jeweiligen Komponente (etwa mehr als 60 Sekunden, 24 Stunden, zwölf Monate usw.) macht es erforderlich, der nächsten Komponente die entsprechende Menge hinzuzufügen. Wenn beispielsweise der Tageskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, geht diese Funktion von einem Überlauf aus und berücksichtigt die Anzahl der Tage in einem bestimmten Monat (einschließlich Schalttagen, wenn Februar 29 Tage hat).

Wenn der Monatskomponente eines Zeitstempels etwas hinzugefügt wird, prüft diese Funktion, ob der entstandene Zeitstempel ausreichend Tage für die Tageskomponente aufweist. Wenn beispielsweise 2000-05-31 ein Monat hinzugefügt wird, lautet das Ergebnis nicht 2000-06-31, da der Juni keine 31 Tage hat. Durch diese Funktion wird die Tageskomponente des letzten Tages des Monats verringert, in diesem Beispiel auf 2000-06-30.

Ein ähnliches Problem tritt auf, wenn einer Jahreskomponente eines Zeitstempels mit der Monatskomponente Februar und der Tageskomponente 29 (also dem letzten Februartag in einem Schaltjahr) Zeit hinzugefügt wird. Wenn der entstandene Zeitstempel nicht in ein Schaltjahr fällt, verringert die Funktion die Tageskomponente auf 28.

Es folgen einige Beispiele für die TimestampAdd-Funktion:

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 3 Tage zu 2000-02-27 14:30:00 hinzugefügt werden. Da der Februar 2000 ein Schaltjahr ist, wird ein einziger Zeitstempel 2000-03-01 14:30:00 zurückgegeben.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 7 Monate zu 1999-07-31 0:0:0 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-02-29 00:00:00 gebildet. Beachten Sie die auf 29 verringerte Tageskomponente, da Februar ein kürzerer Monat ist.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Das folgende Codebeispiel fragt den gebildeten Zeitstempel ab, wenn 25 Minuten zu 2000-07-31 23:35:00 hinzugefügt werden. Hierdurch wird ein einziger Zeitstempel 2000-08-01 00:00:00 gebildet. Beachten Sie, wie der Überlauf bis zur Monatskomponente weitergeführt wird.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Die TimestampDiff-Funktion gibt die Gesamtzahl der angegebenen Intervalle zwischen zwei Zeitstempeln zurück.

Syntax:

```
TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)
```

wobei:

<i>interval</i>	das angegebene Intervall ist. Gültige Werte sind: 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>	der Zeitstempel ist, der vom zweiten Zeitstempel abgezogen werden soll.
<i>timestamp_expression2</i>	der zweite Zeitstempel ist. timestamp_expression1 wird von diesem Zeitstempel abgezogen, um die Differenz zu ermitteln.

Ein an diese Funktion übergebener leerer Zeitstempelausdruck führt zu einem leeren Rückgabewert.

Diese Funktion bestimmt zunächst die Zeitstempelkomponente, die dem angegebenen Intervallparameter entspricht. Beispielsweise entspricht SQL_TSI_DAY der Tageskomponente und SQL_TSI_MONTH der Monatskomponente.

Die Funktion zieht dann die Komponenten höherer Ordnung beider Zeitstempel heran, um die Gesamtzahl der Intervalle für jeden Zeitstempel zu berechnen. Wenn das angegebene Intervall beispielsweise der Monatskomponente entspricht, berechnet die Funktion die Gesamtzahl der Monate für jeden Zeitstempel, indem sie die Monatskomponente und zwölfmal die Jahreskomponente hinzufügt.

Die Funktion zieht schließlich die Gesamtzahl der Intervalle von der Gesamtzahl der Intervalle des zweiten Zeitstempels ab.

Die TimestampDiff-Funktion rundet auf die nächste Ganzzahl auf, wenn Fraktionsintervalle die Überschreitung einer Intervallgrenze bedeuten. Der Unterschied in Jahren zwischen 1999-12-31 und 2000-01-01 beträgt ein Jahr, da der Bruchteil eines Jahres die Überschreitung der Grenze zwischen einem Jahr und dem nächsten (also 1999 auf 2000) darstellt. Im Gegensatz dazu beträgt der Unterschied zwischen 1999-01-01 und 1999-12-31 null Jahre, da das Fraktionsintervall vollständig in ein bestimmtes Jahr fällt (d.h. 1999).

Bei der Berechnung des Unterschieds in Wochen berechnet die Funktion den Unterschied in Tagen und dividiert vor der Rundung durch sieben.

Bei der Berechnung des Unterschieds in Quartalen berechnet die Funktion den Unterschied in Monaten und dividiert vor der Rundung durch drei.

TimestampDiff-Funktion und Ergebnisbeispiel

Das folgende Codebeispiel fragt einen Unterschied in Tagen zwischen den Zeitstempeln 1998-07-31 23:35:00 und 2000-04-01 14:24:00 ab. Es wird das Ergebnis 610 zurückgegeben. Beachten Sie, dass das Schaltjahr 2000 zu einem zusätzlichen Tag führt.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 13) zurück, die der Woche des Quartals für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Week_Of_Year

Gibt eine Zahl (zwischen 1 und 53) zurück, die der Woche des Jahres für das angegebene Datum entspricht.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Jahr

Gibt das Jahr für das angegebene Datum zurück.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

wobei:

date_expression ein beliebiger Ausdruck ist, der ein Datum ergibt.

Beispiel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Konvertierungsfunktionen

Die Konvertierungsfunktionen konvertieren einen Wert von einer Form in eine andere.

Cast

ändert den Datentyp eines Werts oder eines Leerwerts in einen anderen Datentyp. Diese Änderung ist erforderlich, bevor Werte eines Datentyps in einer Funktion oder Operation verwendet werden können, die einen anderen Datentyp erwartet.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

Die unterstützten Datentypen, in die der Wert geändert werden kann, sind folgende:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Je nach Quelldatentyp werden einige Zieltypen nicht unterstützt. Wenn der Quelldatentyp beispielsweise eine BIT-Zeichenfolge ist, muss der Zieltyp eine aus Zeichen bestehende Zeichenfolge oder eine weitere BIT-Zeichenfolge sein.

Beispiele:

Im Folgenden werden zunächst die jährlichen Umsätze in eine Ganzzahl (INTEGER) umgewandelt, um die Dezimalstellen zu entfernen, und anschließend in ein Zeichen (CHARACTER), damit sie mit einem Zeichenliteral (dem Text "K") verkettet werden können.

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Prüft, ob ein Ausdruck einen leeren Wert ergibt und weist dem Ausdruck in diesem Fall den angegebenen Wert zu.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Verwenden Sie die VALUEOF-Funktion in einer Ausdruckserstellungs- oder Filterroutine, um auf den Wert einer in Oracle CRM On Demand Answers definierten Sitzungsvariablen zu verweisen. Weitere Informationen finden Sie unter [Sitzungsvariablen](#) (siehe "[Sessionvariablen](#)" auf Seite 1149).

Sitzungsvariablen sollten als Argumente der VALUEOF-Funktion verwendet werden. Verweisen Sie mit deren Namen auf Sitzungsvariablen.

Beispiele:

So verwenden Sie den Wert einer Sitzungsvariable mit der Bezeichnung NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Auf eine Sitzungsvariable muss mit ihrem vollqualifizierten Namen verwiesen werden.

Systemfunktionen

Die Systemfunktionen geben Werte zurück, die mit der Sitzung zusammenhängen.

Benutzer

Gibt die aktuelle Benutzer-ID des Oracle CRM On Demand-Benutzers zurück. Diese ID ist für jeden Benutzer eindeutig.

Syntax:

```
USER ( )
```

Operatoren

Mit Operatoren werden Ausdruckselemente kombiniert, um bestimmte Vergleichsarten in einem Ausdruck vorzunehmen.

Operator	Funktion in einem Ausdruck
+	Pluszeichen für Addition.
-	Minuszeichen für Subtraktion
*	Multiplikationszeichen für Multiplikation
/	Divisionszeichen für Division
	Zeichenkettenverkettung
(öffnende Klammer für Gruppenoperationen
)	Schließende Klammer für Gruppenoperationen
>	Größer-als-Zeichen; gibt Werte an, die höher als der Vergleichswert sind
<	Kleiner-als-Zeichen; gibt Werte an, die niedriger als der Vergleichswert sind
=	Gleichheitszeichen; gibt den selben Wert an
<=	Kleiner-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder niedriger als der Vergleichswert sind
>=	Größer-oder-gleich-Zeichen; gibt Werte an, die gleich dem oder höher als der Vergleichswert sind
<>	Ungleich; gibt Werte an, die höher oder niedriger als der Vergleichswert sind
AND	AND-Verknüpfung, gibt die Schnittmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
OR	OR-Verknüpfung, gibt die Vereinigungsmenge mit einer oder mehreren Bedingungen zur Bildung einer zusammengesetzten Bedingung an
NOT	NOT-Verknüpfung, gibt an, dass eine Bedingung nicht erfüllt wird
,	Komma, wird zum Trennen von Elementen in einer Liste verwendet

Case-Aussagen

Case-Aussagen sind Bausteine zum Anlegen von Bedingungsaussagen, die verschiedene Ergebnisse für verschiedene Spaltenwerte bilden können.

Case (Switch)

Diese Form der Case-Aussage wird auch als CASE (Lookup)-Form bezeichnet. Der Wert von expression1 wird untersucht, und anschließend die WHEN-Aussage. Wenn expression1 einem beliebigen WHEN-Ausdruck entspricht, weist sie den Wert im entsprechenden THEN-Ausdruck zu.

Wenn expression1 einem Ausdruck in mehr als einer WHEN-Bedingung entspricht, wird nur der Ausdruck zugewiesen, der der ersten Übereinstimmung folgt.

Wenn keiner der WHEN-Ausdrücke übereinstimmt, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Wert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (If)-Aussage.

Syntax:

```
CASE expression1
  WHEN expression THEN expression
  {WHEN expression... THEN expression...}
  ELSE expression
END
```

wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen ein Ausdruck und eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

Beispiel

```
CASE Score-par
  WHEN -5 THEN 'Birdie on Par 6'
  WHEN -4 THEN 'Must be Tiger'
```

```
    WHEN -3 THEN 'Three under par'
    WHEN -2 THEN 'Two under par'
    WHEN -1 THEN 'Birdie'
    WHEN 0 THEN 'Par'
    WHEN 1 THEN 'Bogey'
    WHEN 2 THEN 'Double Bogey'
    ELSE 'Triple Bogey or worse'

END
```

Im Beispiel oben muss die WHEN-Aussage eine genaue Entsprechung wiedergeben; die WHEN-Bedingung

```
    WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

ist unzulässig, da Vergleichsoperatoren nicht zugelassen sind.

Case (If)

Diese Form der Case-Aussage bewertet jede WHEN-Aussage; wenn sie erfüllt ist, weist sie den Wert in der entsprechenden THEN-Aussage zu.

Wenn keine der WHEN-Bedingungen erfüllt ist, weist sie den im ELSE-Ausdruck festgelegten Standardwert zu. Wenn kein ELSE-Ausdruck angegeben ist, weist sie den Wert NULL (leer) zu.

Siehe auch die Case (Switch)-Aussage.

Syntax:

```
CASE

    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... THEN expression...}

    ELSE expression

END
```

wobei:

CASE

die CASE-Aussage einleitet. Es müssen eine oder mehrere WHEN- und THEN-Aussagen, eine optionale ELSE-Aussage und das Schlüsselwort END folgen.

WHEN

die zu erfüllende Bedingung angibt.

THEN

den Wert angibt, der zugewiesen werden soll, wenn der entsprechende WHEN-Ausdruck erfüllt wird.

ELSE

den Wert angibt, wenn keiner der WHEN-Ausdrücke erfüllt wird. Wenn er weggelassen ist, wird ELSE NULL angenommen.

END

die CASE-Aussage beendet.

Beispiel

CASE

WHEN score-par < 0 THEN 'Under Par'

WHEN score-par = 0 THEN 'Par'

WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'

WHEN score-par = 2 THEN 'Double Bogey'

ELSE 'Triple Bogey or worse'

END

Im Gegensatz zur Switch-Form der CASE-Aussage ermöglichen die WHEN-Aussagen in der If-Form Vergleichsoperatoren; die WHEN-Bedingung

WHEN < 0 THEN 'Under Par'

ist zulässig.

Sessionvariablen

Sessionvariablen enthalten vordefinierte Werte für einen Benutzer und werden initialisiert, sobald sich ein Benutzer bei Oracle CRM On Demand anmeldet. Wenn Sessionvariablen initialisiert wurden, bleiben sie für die Dauer der Session unverändert. Sessionvariablen sind private Werte für einen Benutzer, und jede Instanz einer Sessionvariablen kann für verschiedene Benutzer mit verschiedenen Werten initialisiert werden. Sie können in den folgenden Bereichen darauf verweisen: Titellansichten, Erzählungsansichten, Spaltenfilter, Spaltenformeln, Dashboard-Benutzereingaben usw.

Die häufigste Verwendung einer Sessionvariable besteht darin, in einer Spaltenfilterbedingung eines Berichts auf die Variable zu verweisen, wenn Sie die Ergebnisse dynamisch einschränken möchten. Die Begrenzung basiert auf dem Wert einer Sessionvariable, z.B. dem aktuellen Geschäftsjahr und -monat.

Um auf eine Sessionvariable zu verweisen, verwenden Sie folgende Syntax: NQ_SESSION.{Variablenname}. Wenn Sie die Variable in einer Spaltenformel verwenden möchten, erstellen Sie den Verweis anhand der Syntax VALUEOF(NQ_SESSION.Variablenname).

CURRENT_DT

Aktuelles Datum und Uhrzeit

COMPANY_LANG

Standardsprache des Unternehmens

COMPANY_TIMEZONE

Standardzeitzone des Unternehmens

COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Standardland des Unternehmens
CURRENT_MONTH	Aktueller Geschäftsmonat der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 12.
CURRENT_QTR	Aktuelles Geschäftsquartal der Session für den Benutzer. Die Werte liegen zwischen 1 und 4.
CURRENT_YEAR	Aktuelles Geschäftsjahr der Session für den Benutzer. Der Wert ist eine vierstellige Zahl wie beispielsweise 2011.
DISPLAYNAME	Name des aktuellen Benutzers
LAST_QTR	Vorheriges Quartal
LAST_QTR_YEAR	Jahr des vorherigen Quartals
LAST_YEAR	Vorheriges Jahr
NEXT_QTR	Nächstes Quartal
NEXT_QTR_YEAR	Jahr des nächsten Quartals
NEXT_YEAR	Nächstes Jahr
QAGO	Letztes Quartal
QTR_BEFORE_LAST	Vor zwei Quartalen
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Jahr vor zwei Quartalen
REPLUSER	Anmelde-ID des aktuellen Benutzers
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Serverzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_ALIAS	Alias des aktuellen Benutzers
USER_COMPANY_CURCY	Standardwährung des Unternehmens
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Standardzeitstempel des Unternehmens. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Session nicht aktualisiert.
USER_DEFAULT_CURCY	Standardwährung des Benutzers
USER_FISCAL_CALENDAR	Erster Monat des Geschäftsjahres des aktuellen Benutzers

USER_LANG	Standardsprache des Benutzers
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Offset (in Minuten) zwischen dem Benutzerzeitstempel und dem Serverzeitstempel. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_TIMESTAMP	Zeitstempel des Benutzers basierend auf der im Benutzerprofil eingerichteten Zeitzone. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
USER_TIMEZONE	Zeitzonesbeschreibung wie im Benutzerprofil definiert. Der Wert dieser Variable wird beim Anmelden festgelegt. Die Variable wird während der Sitzung nicht aktualisiert.
YAGO	Letztes Jahr
YEAR_MINUS_THREE	Vor drei Jahren
YEAR_MINUS_TWO	Vor zwei Jahren
YEAR_PLUS_TWO	Zwei Jahre ab heute

Informationen zur Berichts-Performance

Die Berichts-Performance betrifft vor allem Unternehmen mit großem Datenvolumen und vielen Benutzern. Je umfangreicher und anspruchsvoller die Anforderungen an die Berichterstellung werden, umso wichtiger wird die Berichts-Performance. Das Wissen darüber, wie Oracle CRM On Demand Answers Daten mit Caching und zu verschiedenen Zeiten wirksam abgleicht und verarbeitet, hilft Ihnen, Berichte mit optimaler Performance zu erstellen.

In diesem Thema wird der integrierte Caching-Mechanismus beschrieben, der schnelle Reaktionszeiten und die erwartete Performance während der nächtlichen Aktualisierung sowie bei Verwendung von Berichte- anstelle von Analyse-Themenbereichen ermöglicht. Weitere Informationen über die Berichts-Performance finden Sie unter [Optimieren der Performance](#) (siehe "[Optimieren der Leistung](#)" auf Seite 1152).

Informationen zu Caching

Wenn Berichte und Abfragen mit Analyse-Themenbereichen ausgeführt werden, werden die Abfrageergebnisse zwischengespeichert. Mit dem Abfrage-Cache kann Oracle CRM On Demand Answers aufeinanderfolgende Abfrageanforderungen schneller bearbeiten, weil die Anwendung nicht wieder auf die Datenbank zugreifen muss. Dadurch wird eine schnellere Reaktionszeit möglich. Darüber hinaus werden mit dieser Funktion die Netzwerkressourcen entlastet und die kostenintensive Datenbankverarbeitung unnötig gemacht. Um von

diesem Abfrage-Cache zu profitieren, müssen die Abfragen nicht identisch sein. Selbst eine Untermenge einer zuvor ausgeführten Abfrage mit einer Filterbedingung oder dieselbe Abfrage mit weniger Spalten kann den von einer vorigen Abfrage generierten Cache verwenden. Die Datensichtbarkeit wird beim Abfrage-Cache vollständig berücksichtigt. Da die Datenbank während der inkrementellen Aktualisierung aktualisiert wird, wird der Abfrage-Cache nach dem Ausführen neuer Abfragen bereinigt und mit neuen Daten gefüllt.

Der Abfrage-Cache wird nur bei Berichten und Abfragen unterstützt, die Analyse-Themenbereiche verwenden. Echtzeitberichte und -abfragen unterstützen keinen Abfrage-Cache. Echtzeit- und historische Berichte und Abfragen verwenden jedoch einen Webserver-Cache. Der Webserver-Cache ist nicht mit dem von Oracle CRM On Demand Answers unterstützten Abfrage-Cache identisch. Der Webserver-Cache für Echtzeit- und historische Abfragen besteht mindestens 10 Minuten nach der Erstellung oder Verwendung, wird jedoch nach 60 Minuten bereinigt. Manche Abfragen werden abhängig von der Anzahl der ausgeführten Abfragen auch schon vor Ablauf der 60 Minuten gelöscht.

Analytische (historische) Berichte im Vergleich zu berichtsbezogenen (Echtzeit-)Berichten

Abfragen, die mit analytischen (historischen) Themenbereichen ausgeführt werden, sind vergleichsweise schneller als Abfragen, die mit berichtsbezogenen (Echtzeit-)Themenbereichen ausgeführt werden. Die Analyse-Themenbereiche verwenden ein spezielles Data Warehouse, das ausschließlich für Analyse und Berichterstellung entwickelt und optimiert wurde. Echtzeit-Themenbereiche verwenden jedoch die Datenbank, die für die Unterstützung von Transaktionsaktivitäten optimiert wurde, bei denen eine geringe Anzahl Datensätze extrem schnell gelesen, geschrieben und aktualisiert wird. Wenn also Echtzeit-Themenbereiche verwendet werden, konkurrieren die Abfragen um die Datenbankressourcen, die auch die Anforderungen der Transaktionsaktualisierungen von Oracle CRM On Demand erfüllen müssen. Dies wirkt sich auf die Leistung von Oracle CRM On Demand und der Echtzeitabfragen aus. Da die Berichterstellung für die aktuellen Daten unterstützt werden muss, wird der Abfrage-Cache für Echtzeit-Themenbereiche nicht unterstützt. Dadurch wird die Abfrageleistung selbst bei identischen Abfragen weiter verringert.

Verwenden Sie Echtzeit-Themenbereiche nur, wenn Sie aktuelle Daten benötigen oder wenn die historischen Themenbereiche nicht Ihren Anforderungen an die Berichterstellung entsprechen.

Berichts-Performance während der nächtlichen Aktualisierung

Die Performance bei Echtzeit-Berichtsabfragen wird bei der nächtlichen Aktualisierung geringfügig beeinträchtigt, da die für die Abfrage abgerufenen Daten auch vom Aktualisierungsprozess gelesen werden, um das Data Warehouse zu füllen, das die historischen Themenbereiche steuert. Die Performance historischer Berichtsabfragen wird jedoch von der nächtlichen Aktualisierung nicht beeinträchtigt, da zu Beginn der Aktualisierung ein Schnappschuss des Data Warehouse erstellt wird und die Benutzer an diese replizierte Kopie verwiesen werden. Nach Abschluss der nächtlichen Aktualisierung werden die Benutzer automatisch zum aktualisierten Data Warehouse umgeleitet. Diese Funktion ist für die Benutzer sichtbar.

Optimieren der Leistung

Bei jedem Aufruf eines Berichts oder einer Analyse werden Ihre Daten aus der Datenbank abgerufen, vom Berichtsserver verarbeitet und auf der Seite angezeigt. Je komplexer die Analyse, desto länger dauert die Datenbankabfrage und die Anzeige der Daten. Dieser Abschnitt enthält Richtlinien, die Sie bei der Berichterstellung unterstützen, damit die Berichte so schnell wie möglich angezeigt werden.

Hinweis zu Beginn: Gehen Sie wie folgt vor:

- Prüfen Sie die in Oracle CRM On Demand verfügbaren vordefinierten Berichte. Diese Berichte erfüllen möglicherweise die meisten Ihrer Anforderungen.
- Besuchen Sie Schulungskurse.
- Sammeln Sie Ihre Anforderungen an die Berichterstellung, und lassen Sie diese von Ihren Stakeholdern genehmigen.
- Prüfen Sie in den Browsereinstellungen, ob Ihr Browser-Client richtig konfiguriert ist.
- Informieren Sie sich über die Berichts-Performance. Weitere Informationen finden Sie unter [Info über Berichts-Performance](#) (siehe "[Informationen zur Berichts-Performance](#)" auf Seite 1151).

Info über Themenbereiche

Sie können die beiden Themenbereichstypen je nach Berichts- und Geschäftsanforderungen nutzen.

Die Analyse-Themenbereiche sollten immer dann verwendet werden, wenn die Erstellung von Berichten möglich ist. Diese Themenbereiche wurden mit einem speziell dafür vorgesehenen Data Warehouse erstellt, mit dem eine bessere Abfrage-Performance erreicht wird. Das Data Warehouse für Analyse-Themenbereiche wird täglich aktualisiert. Berichte, die mit diesen Themenbereichen erstellt werden, können selbst bei großen, komplexen Abfragen schneller angezeigt werden als die Berichte der Berichte-Themenbereiche.

Die Berichte-Themenbereiche wurden mit derselben Datenbank erstellt, in der auch alle anderen Benutzertransaktionen in der Anwendung erfolgen. Sie greifen somit auf dieselben Ressourcen zurück, von denen auch Ihre Anwendung Daten für Berichte abrufen.

Richtlinien zur Verwendung eines Berichte-Themenbereichs

Beachten Sie die folgenden Richtlinien, wenn Sie einen Berichte-Themenbereich verwenden:

- Verwenden Sie Felder aus den Ordnern "Adresse (Erweitert)", falls möglich.
- Vermeiden Sie folgende Felder und Funktionen, falls möglich:
 - Benutzerdefinierte Auswahllistenfelder.
 - Felder aus den Ordnern "Verantwortlicher Benutzer" (verwenden Sie stattdessen das Feld "Verantwortlicher")
 - Felder aus dem Ordner "Primäre Person" innerhalb des Ordners "Firma"
 - CAST-Funktionen für die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit"
 - Die Felder "Übergeordneter Kunde", "Zuletzt geändert von", "Erstellt von" und "Manager"
 - Felder aus Datumstypordnern, wie z.B. "Erstellungsdatum" und "Abschlussdatum"

Diese Ordner bieten zwar eine einfache Möglichkeit zum Gruppieren des Datumsattributs in Woche, Monat, Quartal oder Jahr, durch ihre Verwendung wird die Abfrage aber komplexer und somit die Berichts-Performance beeinträchtigt. Verwenden Sie stattdessen die Felder "Datum" oder "Datum/Uhrzeit" aus dem Ordner des primären Datensatztyps, falls möglich. Beispiel: Öffnen Sie den Themenbereich "Verkaufsprojekt", und wählen Sie das Feld "Abschlussdatum" aus dem Verkaufsprojektordner anstelle eines Feldes aus dem Abschlussdatumsordner.

Richtlinien zur Verbesserung der Performance

Beachten Sie folgende Richtlinien, um die Performance zu verbessern:

Berichte stufenweise erstellen

Gehen Sie wie folgt vor:

- Fangen Sie mit einem kleinen Bericht an, und testen Sie ihn während der Erstellung. Verwenden Sie zunächst wenige Felder, und testen Sie sie, bevor Sie weitere Spalten hinzufügen.
- Testen Sie Ihre Filter, um die beste Reihenfolge festzulegen.

Unterschiedliche Reihenfolgen wirken sich auf die Performance aus. Die tatsächlichen Auswirkungen können Sie jedoch nur mit der Versuch-und-Irrtum-Methode feststellen.

Felder- und spaltenübergreifende Datensätze vermeiden

Beachten Sie folgende Richtlinien:

- **Spalten.** Wenn Sie Spalten aus mehreren Datensatztypen für Ihre Analyse wählen, erhöht dies die Komplexität Ihrer Datenabfrage. Die Komplexität der Abfrage wirkt sich auf die Geschwindigkeit aus, mit der die Ergebnisse angezeigt werden. Dies sollten Sie bei der Verwendung von datensatzübergreifenden Feldern in Berichten beachten.
- **Spaltenauswahlfelder.** Alle Spaltenauswahlfelder sollten demselben Datensatztyp angehören. Verwenden Sie, falls möglich, keine datensatzübergreifenden Spaltenauswahlfelder.
- **Prompts.** Versuchen Sie, sicherzustellen, dass alle Prompts den Feldern desselben Datensatztypordners zugeordnet sind.

Indizierte Felder verwenden

Gehen Sie wie folgt vor:

- Verwenden Sie indizierte Felder, um Daten in Echtzeitberichten zu filtern.

Indizierte Felder sind so optimiert, dass die Ergebnisse Ihres Berichts schneller angezeigt werden.

- Planen Sie beim Einrichten Ihrer Daten voraus, um sicherzustellen, dass die richtigen Daten in den indizierten Feldern gespeichert werden.

Wenn Sie diese Methode befolgen, können Sie die indizierten Felder an den geeignetsten Stellen bei der Erstellung Ihres Berichts verwenden. Oracle CRM On Demand enthält außerdem eine begrenzte Anzahl von indizierten benutzerdefinierten Feldern. Die Anzahl ist vom Feldtyp und vom Datensatztyp abhängig.

Organisationshierarchie auf fünf Ebenen begrenzen

Je höher ein Benutzer in der Organisationshierarchie angesiedelt ist, desto mehr Daten werden zurückgegeben und desto länger dauert die Ausführung des Berichts. Begrenzen Sie die Organisationshierarchie daher auf fünf Ebenen.

Filter verwenden

Durch das Verwenden von Filtern grenzen Sie die Menge der zurückgegebenen Daten beim Zugriff auf eine Analyse ein. Mit Filtern können Sie die Geschwindigkeit der Berichterstellung verbessern.

- Als ersten Schritt bei der Berichterstellung sollten Sie Filter anwenden. Wenn Ihr Unternehmen über viele Daten verfügt, sollten Sie vor dem Ausführen der ersten Berichtsvorschau unbedingt Filter anwenden.
- Wenden Sie als Erstes einen Filter für den Steuerdatensatz an. Beispiel: Wenn Sie den Themenbereich "Aktivitäten" verwenden, wenden Sie einen Filter für Aktivitäten an.
- Wählen Sie zunächst die Filter, mit denen die Daten am meisten eingeschränkt werden. Anschließend können Sie die Einschränkungen versuchsweise lockern.

Beachten Sie jedoch folgende Richtlinien beim Hinzufügen von Filtern:

- Wenn ein Filter auf eine Spalte mit einer zugrunde liegenden CASE-Formel verweist, wirkt sich dieser Filter möglicherweise negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus, je nach Formel und erforderlicher Weiterverarbeitung. Wenn Sie ein Feld mit einer CASE-Anweisung oder einer anderen Formel filtern, können Sie sehen, wie der Filter sich auf die Berichterstellungs-Performance auswirkt.
- Beantworten Sie folgende Fragen, bevor Sie eine CASE-Formel verwenden:
 - Kann diese Klassifizierung mit der Workflow-Funktion in Oracle CRM On Demand durchgeführt werden?
 - Erscheint der Klassifizierungscode auch in anderen Berichten? Falls ja, sollten Sie eventuell eine neue Spalte und einen Workflow zum Ausfüllen dieser Spalte erstellen.
- Ein Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datumsfeld gefiltert wird, kann schneller ausgeführt werden als ein ähnlicher Bericht, mit dem ein benutzerdefiniertes Datums-/Uhrzeitfeld gefiltert wird. Für alle Datums-/Uhrzeitfelder müssen Zeitzonen konvertiert werden. Das wirkt sich auf die Berichterstellungs-Performance aus. Filtern Sie daher möglichst benutzerdefinierte Datumsfelder anstelle von benutzerdefinierten Datums-/Uhrzeitfeldern.
- Vermeiden Sie die Verwendung von OR-Klauseln für unterschiedliche Datensatztypen oder Spalten (z.B. SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Versuchen Sie stattdessen Folgendes:
 - Entfernen Sie die OR-Klausel, und führen Sie die weitere Klassifizierung in der Pivot-Tabelle durch.
 - Teilen Sie den Bericht in mehrere kleinere Berichte auf, und führen Sie die Ergebnisse mit der kombinierten Analysefunktion zusammen.

Richtlinien zur Definition von Prompts beachten

In Schritt 3 auf der Seite "Analyse erstellen und anzeigen" in Oracle CRM On Demand können Sie Prompts für Ihren Bericht definieren. Mit diesen Prompts können Benutzer, die auf den fertigen Bericht zugreifen, Daten für den Bericht wählen und somit eingrenzen. Die Verwendung von Prompts bei der Ausführung von Berichten wirkt sich auf die Prompt- und Berichtsverarbeitungszeit aus.

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie Prompts zu Ihrem Bericht hinzufügen:

- Verwenden Sie so wenige Prompts wie möglich für einen Bericht.
- Vermeiden Sie die Verwendung von Bildern mit hoher Auflösung für Bild-Prompts. Ein Bild für einen Bericht sollte nicht über 100 dpi groß sein. Die beste Performance erreichen Sie mit Bildern mit einer Größe von bis zu 50 dpi.

- Beim Definieren von Prompts können Sie im Menü zur Auswahl der Anzeigewerte für Benutzer entweder "Keine" oder "Alle Werte" wählen, um die beste Performance zu erreichen. Vermeiden Sie die Option "Beschränkte Werte filtern". Mit dieser Option wird die Prompt-Auswahl, die im Bericht angezeigt wird, eingeschränkt. Diese Einschränkung basiert auf anderen Filtern und Prompts, die auf den Bericht angewendet werden. Wenn ein Bericht sehr viele Daten enthält, kann die Berichterstellungs-Performance durch diese Option beeinträchtigt werden.

Bei der Entscheidung zwischen "Keine", "Alle Werte" und "Beschränkte Werte filtern" sollten Sie versuchen, ein Gleichgewicht zwischen Berichterstellungs-Performance und optimaler Präsentation der wählbaren Werte für Benutzer zu schaffen.

Drilldown-Links zu Detailberichten einfügen

Sie sollten keine Berichte mit einer langen Liste von Datentabellen, Diagrammen und Grafiken erstellen. Gehen Sie stattdessen wie folgt vor:

- Entwerfen Sie einen Einstiegsbericht mit den zusammenfassenden Informationen oder Trends, und fügen Sie Drilldown-Funktionen ein, mit denen der Benutzer zu den Details gelangt.
- Erstellen Sie Berichte für Detailinformationen, indem Sie aus dem ersten Bericht auf Zieldaten verweisen und Drilldown-Links zum Zusammenfassungsbericht einfügen.

So verknüpfen Sie Berichte mit Tabellen:

Berichte mit Tabellen verknüpfen

- 1 Klicken Sie auf das Symbol zur Spaltenformatierung, um das Dialogfeld mit den Spalteneigenschaften zu öffnen.
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Spaltenformat".
- 3 Wählen Sie in der Dropdown-Liste für den Werteinteraktionstyp "Navigieren".
- 4 Navigieren Sie über das Feld "Zu anderen Analysen navigieren" zu einem Detailbericht, für den Sie einen Drilldown durchführen möchten, und klicken Sie auf "OK".

So verknüpfen Sie Berichte mit Diagrammen:

Berichte mit Diagrammen verknüpfen

- 1 Klicken Sie auf der Seite zur Diagrammbearbeitung auf das Symbol für zusätzliche Diagrammoptionen (unter Analyse: Berichtstitelleiste, auf der linken Seite).
- 2 Klicken Sie auf die Registerkarte "Interaktion".
- 3 Wählen Sie "Navigieren", und navigieren Sie zu einem Detailbericht, für den Sie einen Drilldown aus dem Diagramm durchführen möchten.

Anzahl der Mengenoperationen begrenzen

Mit den erweiterten Funktionen können Sie Abfragen kombinieren, um Mengenoperationen durchzuführen, wie z.B. Verbindungen, Schnittmengen oder andere Join-Aktionen für Abfragen zum Erstellen eines endgültigen Berichts. Je mehr Abfrageergebnisse kombiniert werden, desto länger dauert die Erstellung des endgültigen Berichts. Begrenzen Sie daher die Anzahl der Mengenoperationen auf maximal drei für eine schnellstmögliche Verarbeitung.

Eindeutigen HTML-Code und klare Darstellungen verwenden

Gehen Sie wie folgt vor, wenn Sie HTML in Verbindung mit SQL verwenden:

- Stellen Sie sicher, dass der HTML-Code eindeutig und präzise ist und keine unnötigen Tags oder überflüssige Informationen enthält.
- Stellen Sie sicher, dass die Darstellungen klar und präzise sind und keine überflüssigen Anweisungen enthalten.

Mit präzisen Darstellungen wird die angegebene Formatierung effizienter, und es treten weniger Performance-Probleme auf.

Spalten aus Pivot-Tabellen löschen

Mit Pivot-Tabellen können Sie den Bericht in unterschiedlichen Ansichten anzeigen, ohne mehrere Berichte zu erstellen. Pivot-Tabellen beeinträchtigen jedoch auch die Performance. Löschen Sie wenn möglich die Spalten, die nicht in der Pivot-Tabelle verwendet werden, aus den Berichtskriterien (in Schritt 1 - Kriterien definieren).

Diagramme für Pivot-Ergebnisse verwenden

Verwenden Sie für jede Pivot-Tabelle, die ein Diagramm erfordert, wenn möglich die Option zur Verwendung eines Diagramms für Pivot-Ergebnisse anstelle einer separaten Diagrammansicht. Für mehrere Diagramme in einem Bericht dauert die Verarbeitung möglicherweise länger, da Oracle CRM On Demand die Diagramme einzeln erstellen muss, statt gleichzeitig mit der Pivot-Tabelle.

Berichte müssen skalierbar sein

Es ist möglich, dass der Testlauf eines Berichts erfolgreich verläuft, bevor alle Produktionsdaten importiert sind. Nach dem Import der Produktionsdaten wirkt sich das erhöhte Datenvolumen jedoch negativ auf die Berichterstellungs-Performance aus. Wenn Sie Oracle CRM On Demand gerade implementieren, planen Sie auch etwas Zeit zum erneuten Testen und zur Feineinstellung der Berichte ein, nachdem alle Produktionsdaten importiert wurden.

Verwenden von optimierten Code- und UTC-Feldern in Filtern

Viele Themenbereiche zur Berichterstellung verfügen in ihren Dimensionen über Felder, die für das Verringern der Abfragezeit bei der Verwendung in Filtern optimiert sind. Optimierte Felder enden mit den Begriffen *Code* oder *UTC*. Beispiel: Die Firmendimension verfügt über das Feld "Firmentyp". Außerdem verfügt die Dimension über das Feld "Firmentypcode", das die optimierte Version des Feldes "Firmentyp" ist. Sowohl die optimierten als auch die nicht optimierten Felder führen zu den gleichen Berichtsergebnissen, aber das Verwenden der optimierten Felder verringert die benötigte Abfragezeit. Diese Methode ist schneller als die Verwendung der nicht optimierten Felder. Durch das Verwenden dieser Felder in Filterbedingungen können Sie die Zahl der

zusätzlichen Tabellenverknüpfungen verringern und die Umwandlung von Zeitstempeln, die auf der Zeitzone Ihres Unternehmens basieren, vermeiden.

Hinweis: Diese optimierten Felder unterstützen Übersetzungen in alle unterstützten Sprachen, allerdings unterstützen sie nicht das Umbenennen von Datensatztypen.

Weitere Informationen zu der Frage, ob optimierte Filterfelder für einen bestimmten Themenbereich zur Berichterstellung verfügbar sind, finden Sie in der Onlinehilfe zum entsprechenden Themenbereich sowie im Abschnitt *Optimierte Filterfelder*.

15 Dashboards

Auf der Dashboard-Homepage wird eine Liste der Dashboards angezeigt, die Ihnen zur Verfügung stehen. In einem Dashboard können gespeicherte Anforderungen, Bilder, Diagramme, Tabellen und Texte von Oracle CRM On Demand Answers sowie Links zu Webseiten und Dokumenten angezeigt werden. Ein *Dashboard* besteht aus mindestens einer Seite. Die Seiten werden im oberen Bereich des Dashboards als Registerkarten dargestellt.

Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Dashboards zur Verfügung. Darüber hinaus können Benutzer, deren Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" enthält, interaktive Dashboards erstellen, die benutzerdefinierte Ansichten mit unternehmensbezogenen und externen Informationen bereitstellen. Wenn Ihre Rolle diese Berechtigung enthält, können Sie den Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers verwenden, um Inhalte zu einem interaktiven Dashboard hinzuzufügen, indem Sie den entsprechenden Inhalt per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich in das Seitenlayout des Dashboards einfügen. Die Layoutseite besteht aus Spalten zur Ausrichtung des Inhalts, und jede Spalte enthält Abschnitte mit Inhalt. Die Darstellung eines Dashboards, z.B. die Hintergrundfarben und die Textgröße, wird von Formatvorlagen gesteuert. Sie können die Darstellung eines Dashboards auch über das Formatierungsdialogfeld ändern.

HINWEIS: Vordefinierte Dashboards in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden.

Interaktive Dashboards können drei Inhaltstypen enthalten:

- Dashboard-Objekte
- Inhalte, die im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeichert sind
- Ansichten von Ordnern im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand

Einschränkungen beim Erstellen oder Anzeigen eines Dashboards

Beachten Sie beim Erstellen oder Anzeigen interaktiver Dashboards folgende Einschränkungen:

- Ein Benutzer, der ein interaktives Dashboard erstellt oder bearbeitet, kann dem Dashboard beliebig Berichte hinzufügen, auf die er Zugriff hat.

Berichte werden in Ordnern gespeichert, und der Zugriff auf diese Ordner wird anhand von Benutzerrollen festgelegt. Die Berechtigung "Dashboard verwalten" ermöglicht Benutzern das Erstellen und Bearbeiten von interaktiven Dashboards. Sie beinhaltet nicht die Berechtigung "Benutzerdefinierte Berichte verwalten". Diese Berechtigung ermöglicht den Vollzugriff auf alle untergeordneten Berichtsordner und Berichte des "Unternehmensweit genutzten Ordners". Weitere Informationen zur Sichtbarkeit von Ordnern finden Sie unter [Berichte](#) (auf Seite 805) und [Einrichten der Sichtbarkeit von gemeinsam genutzten Ordnern für Benutzer](#) (siehe "Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner" auf Seite 847).

- Die Berichte, die zu interaktiven Dashboards hinzugefügt werden, sind möglicherweise nicht für alle Benutzer eines Unternehmens sichtbar. Der Zugriff ist von der jeweiligen Benutzerrolle abhängig.

Wenn die Rolle eines Benutzers die Anzeige eines bestimmten Berichts in einem Dashboard nicht zulässt, wird im Dashboard eine Fehlermeldung angezeigt.

- Wenn ein Bericht gelöscht wird, nachdem er zu einem Dashboard hinzugefügt wurde, wird dem Benutzer, der das Dashboard bearbeitet, im Dashboard-Editor ein Ausrufezeichen neben dem Berichtsnamen angezeigt. Ein Benutzer, der das Dashboard anzeigt, erhält eine Fehlermeldung.
- Die Zeiträume in den Berichten basieren möglicherweise auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens, der eventuell vom Standardkalender abweicht. Beispiel: Das Geschäftsjahr Ihres Unternehmens beginnt am 1. Juni jedes Kalenderjahres. Wenn Ihr Unternehmen gerade das Geschäftsjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, müssen Sie die Verlaufsanalysen sorgfältig prüfen, wenn sie sich über mehrere Jahre erstrecken. Daten in Berichten, die auf dem vorherigen Geschäftskalender basieren, können nicht mit Daten abgeglichen werden, die auf dem neuen Geschäftskalender basieren.

Die folgende Tabelle enthält Definitionen von Begriffen des Dashboard-Editors in Oracle CRM On Demand Answers.

Begriff	Definition
Spalten	Spalten werden verwendet, um den Inhalt eines Dashboards auszurichten. Die Abschnitte innerhalb der Spalten enthalten den Inhalt. Sie können beliebig viele Spalten auf einer Dashboard-Seite erstellen. Jede neue Dashboard-Seite enthält automatisch eine leere Spalte mit einem leeren Abschnitt. Die in Dashboards verwendeten Spalten gleichen nicht den in Berichten verwendeten Spalten.
Dashboard-Objekte	Dashboard-Objekte sind Elemente, die ausschließlich in einem Dashboard verwendet werden. Beispiele für Dashboard-Objekte sind Abschnitte mit Inhalten und Navigations-Links.
Ordner	Ordner sind Organisationseinheiten, die im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeicherte Inhalte enthalten, z.B. mit Oracle CRM On Demand Answers erstellte Anforderungen. Ein Ordner ist mit einem UNIX-Verzeichnis oder einem Microsoft Windows-Ordner vergleichbar.
Seiten	<p>Seiten enthalten die Spalten und Abschnitte, in denen der Inhalt eines Dashboards gespeichert ist. Jedes Dashboard verfügt über mindestens eine Seite. Im Dashboard-Editor werden Seiten durch Registerkarten im oberen Bereich des Dashboards dargestellt. Mehrere Seiten dienen der Strukturierung der Inhalte. Beispiele für Seiten:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Eine Seite zum Speichern der täglich verwendeten Ergebnisse aus Oracle CRM On Demand Answers■ Eine Seite mit Links zu den Webseiten Ihrer Lieferanten■ Eine Seite mit einem Link zum Unternehmensintranet
Ergebnisse	Ergebnisse, auch als Berichte bezeichnet, werden vom Oracle CRM On Demand-Server zurückgegeben, der nach Übereinstimmungen mit Anforderungskriterien sucht, die bei der Verwendung von Oracle CRM On Demand Answers angegeben wurden. Die Ergebnisse werden standardmäßig in Form einer Tabelle in einem Dashboard angezeigt. Die Anzeige kann aber auch auf andere Art erfolgen, z.B. in Form eines Diagramms. Sie können Ergebnisse überprüfen und analysieren, sie speichern bzw. drucken oder sie

Begriff	Definition
	in eine Kalkulationstabelle einfügen.
Abschnitte	Abschnitte befinden sich in den Spalten im Dashboard-Layout. Sie enthalten Inhalte, die Sie per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich hinzugefügt haben und die zur Strukturierung des Inhalts innerhalb einer Spalte dienen.
Formatvorlagen	Formatvorlagen legen fest, wie Dashboards und Ergebnisse für die Anzeige formatiert werden. Dies umfasst z.B. die Farbe von Text und Links, die Schriftart und den Schriftgrad von Text, die Rahmen in Tabellen, die Farben und Attribute von Diagrammen usw. Formatvorlagen werden in Ordnern gespeichert, die Cascading Stylesheets (Dateien mit der Erweiterung *.css), Bilder und Diagrammvorlagen enthalten. Bei der Formatierung der Ergebnisse in Oracle CRM On Demand Answers können Sie einige Einstellungen für Elemente der Formatvorlagen, z.B. Tabellenrahmen und Textgröße, außer Kraft setzen und durch eigene ersetzen.
Präsentationskatalog	<p>Im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand werden die bei der Verwendung von Oracle CRM On Demand Answers erstellten Inhalte gespeichert. Im Präsentationskatalog werden folgende Inhaltstypen gespeichert:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anforderungen, die in Oracle CRM On Demand Answers erstellt wurden ■ Filter, die auf Ergebnisse angewendet werden ■ Informationen zu Dashboards

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Dashboards](#) (auf Seite 1161)
- [Berichte](#) (auf Seite 805)

Verwalten von Dashboards

Wenn Ihre Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügt, können Sie mit dem Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten. Für die Verwaltung von Dashboards stehen folgende Aufgaben zur Verfügung:

- [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1162)
- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1164)
- [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1164)
- [Umbenennen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1176)
- [Löschen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1176)

- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1178)
- [Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1177)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1180)
- [Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1184)
- [Anzeigen von Dashboards](#) (auf Seite 1184)
- [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1185)
- [Info über Themenbereiche in Berichten](#) (auf Seite 863)
- [Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen](#) (auf Seite 1186)

Erstellen von interaktiven Dashboards

In diesem Thema wird beschrieben, wie ein neues interaktives Dashboard erstellt wird.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So erstellen Sie ein interaktives Dashboard

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf "Neues Dashboard".
- 4 Geben Sie auf der Seite "Dashboard bearbeiten" den Namen und die Beschreibung für das Dashboard ein, und klicken Sie auf "Speichern".

Die Seite "Dashboards verwalten" wird wieder angezeigt.

- 5 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf den Link "Design" für das von Ihnen erstellte Dashboard.

Der Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt, also unabhängig von den übrigen Oracle CRM On Demand-Seiten. Der Name des neuen Dashboards wird oben auf der Seite angezeigt.

HINWEIS: Neu erstellte Dashboards enthalten eine leere Seite. Bei Dashboards, die nur eine Seite enthalten, wird der Seitenname nicht als Registerkarte oben im Dashboard angezeigt. Die Namen von Dashboard-Seiten werden nur dann oben angezeigt, wenn das Dashboard mehrere Seiten enthält.

HINWEIS: Es können maximal 199 Dashboards im Dropdown-Menü "Dashboards" angezeigt werden. Wenn Sie mehr Dashboards erstellen, können Sie auf diese nicht über das Dropdown-Menü zugreifen.

Wenn Sie Ihr Dashboard erstellt haben, können Sie diesem Dashboard Inhalte hinzufügen. Weitere Informationen zur Verwaltung von Dashboard-Inhalten, zur Steuerung der Anzeigeeigenschaften von Dashboards und zum Hinzufügen von Seiten zu Dashboards, finden Sie in folgenden Themen:

- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1164)
- [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1164)
- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1178)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1180)

Navigieren zum Dashboard-Editor

Im Dashboard-Editor von Oracle CRM On Demand Answers können Sie Inhalte zu interaktiven Dashboard-Seiten hinzufügen. Darüber hinaus können Sie die Darstellung der Dashboards steuern und deren Objekte umbenennen und löschen.

HINWEIS: Vordefinierte Dashboards in Oracle CRM On Demand können nicht geändert werden.

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, um mit vorhandenen interaktiven Dashboards zu arbeiten. Weitere Informationen zum Erstellen von neuen Dashboards finden Sie unter [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1162).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So navigieren Sie zum Dashboard-Editor

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Wählen Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" im Menü auf Datensatzebene für das zu bearbeitende Dashboard "Entwerfen".

Der Dashboard-Editor in Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster, unabhängig von den anderen Oracle CRM On Demand-Seiten, angezeigt.

Im Folgenden wird beschrieben, wie die Dashboard-Seite gewählt wird, mit der Sie arbeiten möchten.

So wählen Sie eine Dashboard-Seite

HINWEIS: Wenn Sie bereits an einer Dashboard-Seite arbeiten, werden beim Ausführen dieser Aktion sämtliche an dieser Seite vorgenommenen Änderungen gespeichert.

- Wählen Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" aus der Seiten-Dropdown-Liste neben dem Namen des Dashboards die Seite, die Sie bearbeiten möchten.

Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards

Sie können einem interaktiven Dashboard Seiten hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einem interaktiven Dashboard Seiten hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" oben auf das Symbol "Dashboard-Seite hinzufügen".



- 3 Geben Sie einen Namen und eine Beschreibung für die Dashboard-Seite ein.

- 4 Klicken Sie auf "OK".

Die neue Seite wird im Dashboard angezeigt.

HINWEIS: Wenn das Dashboard nur eine Seite enthält, wird der Name nicht auf einer Registerkarte angezeigt. Registerkarten werden nur dann angezeigt, wenn mehrere Seiten vorhanden sind, damit Sie auf die Registerkarten klicken können, um zwischen den Seiten zu wechseln.

Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten

In den folgenden Abschnitten wird erläutert, wie Inhalte zu Dashboard-Seiten hinzugefügt und auf diesen angezeigt werden.

HINWEIS: Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

- [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163)
- [Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1164)
- [Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1165)
- [Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1167)
- [Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1168)
- [Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1169)

- [Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1171)
- [Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1172)
- [Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen](#) (auf Seite 1173)
- [Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1173)
- [Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1175)

Verwandte Themen

Weitere zugehörige Informationen zu interaktiven Dashboards finden Sie unter folgenden Themen:

- [Erstellen von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1162)
- [Umbenennen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1176)
- [Löschen von Dashboard-Objekten](#) (auf Seite 1176)
- [Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1178)
- [Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1177)
- [Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1180)
- [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1185)

Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten

In diesem Abschnitt wird erläutert, wie Darstellung der Dashboard-Seiten mithilfe des Dashboard-Editors gesteuert wird. Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

Arbeiten mit Spalten in interaktiven Dashboard-Seiten

Spalten dienen zur Anordnung von Inhalten auf einem Dashboard. Die Abschnitte in den Spalten enthalten den Inhalt. Sie können Spalten hinzufügen oder entfernen, die Breite in Pixeln oder als Prozentsatz der Dashboard-Seite angeben und Spaltenumbrüche durchführen.

Wenn eine Dashboard-Seite mehrere Spalten enthält, können Sie diese umbrechen, um sie auf der Seite anzuordnen. (Mit Drag & Drop werden die Spalten nicht neu angeordnet.) Wenn zum Beispiel zwei Spalten nebeneinander angeordnet sind und Sie die rechte Spalte umbrechen, wird sie unter der ersten Spalte angeordnet. Beide Spalten erstrecken sich dann über die Breite, die sie ursprünglich nebeneinander eingenommen haben. Wenn drei Spalten nebeneinander angeordnet sind, werden beim Umbrechen der

mittleren Spalte die zwei äußeren Spalten unter der ersten Spalte angeordnet. Die erste Spalte erstreckt sich dann über die Breite, die ursprünglich von den ersten beiden Spalten eingenommen wurde.

So fügen Sie eine neue Spalte hinzu

- Klicken Sie oben auf der Seite "Dashboard-Editor" auf das Symbol "Spalte hinzufügen".



Die Spalte wird der Dashboard-Seite hinzugefügt.

So legen Sie die Spaltenbreite fest

- 1 Klicken Sie auf "Eigenschaften", und wählen Sie "Spalteneigenschaften".
- 2 Erweitern Sie im Dialogfeld "Spalteneigenschaften" den Link "Zusätzliche Formatierungsoptionen".
- 3 Im Abschnitt "Zusätzliche Formatierungsoptionen" geben Sie die Spaltenbreite an:
 - Um die Breite in Pixeln anzugeben, geben Sie die Anzahl der Pixel, beispielsweise 200, ein.
 - Verwenden Sie das Prozentzeichen (%), wenn Sie die Breite als Prozentsatz der Dashboard-Seitenbreite angeben möchten, z. B. 20 %.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

So brechen Sie eine Spalte um

- Klicken Sie auf "Eigenschaften", wählen Sie "Spaltenumbruch einfügen", und wählen Sie dann den gewünschten Umbruchtyp.

Wenn Sie die Spalte erneut umbrechen, wird das Spaltenlayout wieder in das vorherige Layout geändert.

Hinzufügen von Abschnitten zu interaktiven Dashboard-Seiten

Abschnitte werden in Spalten verwendet und enthalten den Dashboard-Inhalt. Abschnitte werden standardmäßig vertikal ausgerichtet. Sie können so viele Abschnitte, wie Sie benötigen, in eine Spalte ziehen.

Wenn Sie Inhalt per Drag & Drop in eine Spalte ziehen, ohne zuerst einen Abschnitt für den Inhalt erstellt zu haben, wird automatisch ein Abschnitt angelegt.

Wenn Sie einen Abschnitt von einer Spalte in eine andere ziehen, ist der gesamte Inhalt dieses Abschnitts ebenfalls enthalten.

So fügen Sie einen Abschnitt zu einer Spalte hinzu

- Ziehen Sie im Auswahlbereich per Drag & Drop aus dem Bereich "Dashboard-Objekte" ein Abschnitts-Objekt in die Spalte.

Die Spalte wird hervorgehoben, wenn Sie sich an einem Ort in der Spalte befinden, der nicht geeignet ist, um den Abschnitt dort zu platzieren.

Festlegen der horizontalen Darstellung von Abschnitten auf interaktiven Dashboard-Seiten

Abschnitte werden standardmäßig vertikal ausgerichtet.

So legen Sie fest, dass ein Abschnitt horizontal angezeigt wird

- Klicken Sie auf "Eigenschaften" für den Abschnitt und wählen Sie "Horizontal anordnen".

Speichern von Änderungen an interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können jederzeit Änderungen an einer Dashboard-Seite speichern.

So speichern Sie Änderungen an einer interaktiven Dashboard-Seite

Führen Sie einen der folgenden Schritte aus:

- Klicken Sie auf "Speichern".
- Schließen Sie die Seite, die Sie im Dashboard-Editor bearbeiten.

Ihre Änderungen werden gespeichert, wenn Sie eine weitere Seite hinzufügen oder bearbeiten, Dashboard-Eigenschaften ändern oder eine Eingabeaufforderung, einen Filter oder eine Anforderung bearbeiten.

Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können einen vollständigen Abschnitt eines Dashboards mit Inhalt bedingt auf Grundlage der Ergebnisse anzeigen, die für eine bestimmte Oracle CRM On Demand Answers-Anforderung zurückgegeben wurden. Sie können diese Funktion verwenden, um Benutzer durch die Anzeige von Dashboards zu führen. Weitere Informationen zu dieser Art der Benutzerführung finden Sie unter [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1185).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So zeigen Sie Inhalte bedingt auf einer interaktiven Dashboard-Seite an

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf Eigenschaften für den Abschnitt, der den Inhalt enthält, und wählen Sie anschließend "Geführte Navigation".
- 3 Legen Sie im Dialogfeld "Eigenschaften Geführte Navigation" die gewünschten Optionen fest und wählen Sie entsprechende Anforderung aus dem Präsentationskatalog.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten

Links für geführte Navigation auf interaktiven Dashboard-Seiten können statisch oder bedingt sein. Statische Links werden immer angezeigt. Bedingte Links werden nur dann angezeigt, wenn die Ergebnisse bestimmten Kriterien entsprechen. Sie können diese Funktion verwenden, um Benutzer durch die Anzeige von Dashboards zu führen. Weitere Informationen zu dieser Art der Benutzerführung finden Sie unter [Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards](#) (auf Seite 1185).

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einen Link für geführte Navigation zu einer interaktiven Dashboard-Seite hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2 Verschieben Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" ein Link-Objekt für "Geführte Navigation" per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Link.
- 4 Gehen Sie im Dialogfeld für die Eigenschaften des Links für die geführte Navigation folgendermaßen vor:
 - Wenn Sie einen bedingten Link erstellen möchten, wählen Sie bei der Option für die Anforderung der Referenzquelle "Ja" und geben anschließend die Quellenanforderung an.
 - Geben Sie die Link-Eigenschaften an.**HINWEIS:**Geben Sie für URLs den vollständigen Pfad an.
- 5 Klicken Sie auf "OK".

Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können Text- und Bild-Links zu einem Dashboard hinzufügen und festlegen, welche Aktion ausgelöst wird, wenn ein Benutzer auf die Links klickt. Sie können Benutzer beispielsweise zu einer anderen Web-Site oder zu einem anderen Dashboard leiten, Anwendungen starten oder eine andere von Ihrem Browser unterstützte Aktion durchführen. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, ein Bild oder einen Text ohne Links hinzuzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einer interaktiven Dashboard-Seite einen Text-Link oder ein Bild hinzu

1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

2 Fügen Sie einen Link- oder Bildobjekt per Drag & Drop aus dem Auswahlbereich der Seite "Dashboard-Editor" in einen Abschnitt auf der Dashboard-Seite ein.

3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für das Objekt.

Das Dialogfeld "Link- oder Bildeigenschaften" wird angezeigt.

4 Wählen Sie die Optionen aus:

- Geben Sie den entsprechenden Text für einen Text-Link in das Feld "Titel" ein.
- Für einen Bild-Link geben Sie den Speicherort und den Namen des Bildes in das Feld "Bild" ein.

Legen Sie den Speicherort in Form eines URL fest. Beispiele:

`http://Bild_Server/MeinBild.gif`
`/Dashboard_Dateien/Bild.gif`

Falls sich das Bild nicht auf dem lokalen Server befindet, muss der URL mit `http://` beginnen. Wenn das Bild in einer gemeinsam genutzten Umgebung verwendet werden soll, muss es sich auf einem für alle Benutzer zugänglichen Netzwerklaufwerk befinden.

Wenn Sie dem Bild einen Titel geben möchten, geben Sie den Bildtitel im Feld "Titel" ein. Verwenden Sie die Dropdown-Liste "Layout", um auszuwählen, wo der Titel relativ zum Bild angezeigt werden soll.

5 Legen Sie die Aktion fest, die der Benutzer durch Klicken auf Text oder Bild auslöst:

- Wenn eine Anforderung oder ein Dashboard beim Klicken des Benutzers auf den Link oder das Bild angezeigt werden sollen, legen Sie als Ziel Anforderung oder Dashboard fest. Klicken Sie auf die Schaltfläche "Durchsuchen", um die Anforderung oder das Dashboard auszuwählen.
- Wenn eine andere Aktion durchgeführt werden soll, beispielsweise eine Web-Site, ein Dokument oder ein Programm geöffnet werden soll, geben Sie als Ziel einen URL und den vollständigen Pfad in das Feld direkt unter den Zieloptionen ein.

Ein Link ist ein beliebiger URL (Uniform Resource Locator), der vom Browser gelesen werden kann. URLs können auf Web-Sites, Dokumente, Bilder, FTP-Sites, Newsgroups usw. verweisen. Abhängig von Ihrem Browser sind folgende Beispiele gültige URLs:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Weitere Informationen zu den verschiedenen Arten von internen und externen Inhalten, zu denen Sie Links erstellen können, finden Sie in der folgenden Tabelle.

HINWEIS: Ihr Unternehmensadministrator kann auf dem Präsentationsserver ein virtuelles Verzeichnis namens `\Dashboard_Dateien` für freigegebene Dokumente einrichten, das einem freigegebenen Netzwerkverzeichnis mit demselben Namen zugeordnet ist. Auf diese Weise können Benutzer mit den entsprechenden Berechtigungen in diesem Ordner Dateien veröffentlichen. Außerdem können sie anhand des relativen URL-Namens auf diese Dateien verweisen und müssen nicht den vollständigen Netzwerkfreigabennamen angeben. Beispiel: `\Dashboard_Dateien\Jahresbericht.doc` anstelle von `\\GemeinsamerServer\Allgemein\Dashboard_Dateien\Jahresbericht.doc`.

TIPP: Wenn das Ziel im vorhandenen Browser-Fenster des Benutzers oder in einem neuen Fenster angezeigt werden soll, müssen Sie Folgendes beachten: Für jede Aktion, außer beim Senden von E-Mail und Ausführen von Programmen, können Sie steuern, wie der Link angezeigt werden soll. Wählen Sie das aktuelle Fenster, wenn die Aktion im Anzeigebereich des Dashboards durchgeführt werden soll. Das Dashboard bleibt aktiv, befindet sich jedoch im Hintergrund. Wählen Sie ein neues Fenster, wenn die Aktion in einem neuen Browser-Fenster durchgeführt werden soll.

HINWEIS: Wenn Sie lediglich Text oder ein Bild ohne Links hinzufügen möchten, lassen Sie das Feld direkt unter den Zieloptionen leer.

6 Klicken Sie auf "OK".

Die folgende Tabelle enthält Optionen zum Hinzufügen eines Text-Links oder Bildes mithilfe des Dashboard-Editors.

Link-Option	Kommentare
Web-Site oder Dokument	<p>Sie müssen den URL oder die Adresse für die Site oder das Dokument suchen. Sie können die Zieladresse aus dem Adressfeld Ihres Browsers oder aus dem Zielfeld kopieren und anschließend einfügen.</p> <p>Bei einer Website können Sie den Teil <code>http://</code> der Adresse auslassen, wenn sich der URL auf Ihrem Web-Server befindet (z. B. die Intranet-Site).</p> <p>Wenn sich der URL auf dem Web-Server Ihres Unternehmens befindet, können Sie die relative Adresse der Datei eingeben. Beispiel:</p> <p><code>\Dashboard_Dateien\Logo.gif</code></p>
Lokales oder freigegebenes Dokument	<p>Wenn das Dokument in einer freigegebenen Umgebung verwendet werden soll, muss es auf einem Netzlaufwerk gespeichert sein, damit alle Benutzer darauf zugreifen können. Sie können z. B. die folgenden Dokumenttypen öffnen: Tabellenkalkulationen mit aktuellen Verkaufsberichten, eine Diaprsentation für ein neues Produkt, ein Microsoft Word-Dokument mit dem Jahresbericht Ihres Unternehmens, eine Grafikdatei mit einer Karte</p>

Link-Option	Kommentare
	<p>vom Flughafen zur Firmenzentrale usw.</p> <p>Wenn das Dokument nur von Ihnen verwendet wird, kann der Pfad z. B. folgendermaßen lauten:</p> <p><code>c:\Arbeitsplatz\Berichte\Bericht.doc</code></p> <p>Für ein freigegebenes Dokument geben Sie den UNC-Namen an, z. B.:</p> <p><code>\\ALLUSERS\Berichte\Bericht.doc</code></p>
E-Mail-Nachrichten an einen festgelegten Benutzer senden	<p>Sie müssen den "mailto"-URL kennen, z. B.</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Wenn der Benutzer auf diesen Link klickt, startet der Browser die E-Mail-Anwendung, und das Adressfeld wird automatisch ausgefüllt. (Der Browser steuert den Start des E-Mail-Programms.)</p>
Programme ausführen	<p>Wenn das Programm in einer freigegebenen Umgebung verwendet werden soll, muss es auf einem Netzlaufwerk gespeichert sein, damit alle Benutzer darauf zugreifen können. Mit dieser Funktion können Sie eine Anwendung herunterladen und ausführen. (Das Betriebssystem steuert den Start der Anwendung). Wenn Sie beispielsweise Microsoft Word nur zur eigenen Verwendung starten möchten, kann der Pfad z. B. folgendermaßen lauten:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>Bei einem für mehrere Benutzer lizenzierten Programm auf einem freigegebenen Laufwerk geben Sie den UNC-Namen ein, z. B.:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Browser mit Hilfe von JavaScript aktualisieren	<p>Das folgende Beispiel setzt voraus, dass der Browser JavaScript unterstützt.</p> <p><code>javascript>window.location.reload()</code></p> <p>Wählen Sie im Bereich "Ziel" die Option "Aktuelles Fenster".</p>

Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können eine Ansicht eines Oracle CRM On Demand-Präsentationskatalogordners und dessen Inhalts (z.B. gespeicherte Anforderungen) einem Dashboard hinzufügen. Wenn Sie beispielsweise eine Sammlung gespeicherter Anforderungen oft ausführen, können Sie den Ordner im Dashboard öffnen, zu einer gespeicherten Anforderung navigieren und auf diese klicken, um sie auszuführen.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie einer interaktiven Dashboard-Seite eine Ansicht eines Präsentationskatalogordners hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2 Ziehen Sie im Auswahlbereich per Drag & Drop ein Ordner-Objekt in einen Abschnitt der Dashboard-Seite.
- 3 Klicken Sie auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Ordner.
Das Dialogfeld "Ordneigenschaften" wird angezeigt.
- 4 Wählen Sie den Ordner aus, und klicken Sie anschließend auf "OK".
- 5 Klicken Sie auf "OK", um die Eigenschaften zu speichern.

Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten

Sie können Inhalte hinzufügen, die von Ihnen oder einer anderen Person bereits in einem freigegebenen Ordner oder Dashboard gespeichert wurden, darunter Eingabeaufforderungen und Berichte für Dashboards. Um den jeweiligen Inhalt zu suchen, können Sie nach dem Präsentationskatalogordner suchen, in dem der Inhalt gespeichert wurde, oder Sie können nach dem Dashboard suchen, in dem er angezeigt wird.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So fügen Sie interaktiven Dashboard-Seiten im Präsentationskatalog gespeicherte Inhalte hinzu

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2 Wechseln Sie vom Auswahlbereich aus im Bereich "Gespeicherter Inhalt" in den Ordner, der den Inhalt enthält, den Sie hinzufügen möchten, oder in das entsprechende Dashboard.
- 3 Wenn Sie den Inhalt, den Sie hinzufügen möchten, gefunden haben, ziehen Sie ihn per Drag & Drop in einen Bereich der Dashboard-Seite.
Hierdurch wird ein Shortcut zum Inhalt hinzugefügt, wie er im Präsentationskatalog gespeichert ist. Wenn sich der Inhalt ändert, wird diese Änderung auf der Dashboard-Seite widerspiegelt.
Weitere Informationen zum Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für Dashboards finden Sie unter [Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1173).

Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen

Sie können steuern, wie die Ergebnisse angezeigt werden sollen, wenn ein Benutzer einen Drilldown auf ein interaktives Dashboard durchführt. Die Ergebnisse können auf folgende Weise angezeigt werden:

- Die neuen Ergebnisse können direkt im Dashboard angezeigt werden, wobei der ursprüngliche Bericht ersetzt wird.

Dies ist das Standardverhalten. Die Größe des Bereichs, den der ursprüngliche Bericht eingenommen hat, wird automatisch an die neuen Ergebnisse angepasst.

- Das gesamte Dashboard kann durch die neuen Ergebnisse ersetzt werden.

Dieses Verhalten wird über die Option "Drill vorhanden" des Dashboard-Editors gesteuert. Diese Option wird auf der Abschnittsebene festgelegt, d.h., dass sie auf alle Berichte in diesem Abschnitt angewandt wird, auf die ein Drilldown durchgeführt werden kann. Benutzer können auf die Schaltfläche "Zurück" des Browser klicken, um zum ursprünglichen Bericht bzw. Dashboard zurückzukehren.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So steuern Sie die Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktive Dashboard-Seiten durchführen

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Abschnitt und nehmen Sie die Auswahl für die Option "Drill vorhanden" vor:

- Um die neuen Ergebnisse direkt im Dashboard anzuzeigen, klicken Sie auf "Drill vorhanden", um die Option auszuwählen. Wenn die Option ausgewählt ist, wird neben ihr ein Häkchen angezeigt. Dies ist das Standardverhalten.
- Um das Dashboard durch die neuen Ergebnisse zu ersetzen, entfernen Sie das Häkchen durch Klicken auf die Option "Drill vorhanden".

Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards

Sie können die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards bearbeiten, die einem Dashboard über den Präsentationskatalog hinzugefügt wurden.

HINWEIS: Wenn Sie die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten interaktiver Dashboard-Seiten, wie beschrieben, bearbeiten, werden sämtliche Änderungen, die an der Seite vorgenommen werden, mit der Sie arbeiten, ebenfalls gespeichert.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für die Dashboard-Eingabeaufforderung und klicken Sie anschließend auf "Ändern".

Die Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" wird angezeigt.

- 3 Nehmen Sie die gewünschten Änderungen an der Dashboard-Eingabeaufforderung vor.

- 4 Klicken Sie auf "Speichern", um die Dashboard-Eingabeaufforderung zu speichern.

So bearbeiten Sie die Eigenschaften eines Berichts

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für den Bericht.

- 3 Wählen Sie die Eigenschaft, die Sie ändern möchten.

- **Ergebnisse anzeigen**

Wenn Sie die Option "In Abschnitt eingebettet" auswählen, wird die Anforderung automatisch ausgeführt und die Ergebnisse werden direkt im Dashboard angezeigt. Diese Option wird standardmäßig für Berichte ausgewählt.

Alternativ dazu können Sie die Anforderung als Link anzeigen, auf den Benutzer klicken müssen, um die Anforderung auszuführen. Darüber hinaus können Sie festlegen, ob die Ergebnisse im Dashboard oder in einem separaten Fenster angezeigt werden sollen.

- **Berichts-Links**

Diese Option öffnet das Dialogfeld "Berichts-Links". Hier können Sie die Links auswählen, die mit dem Bericht auf der Dashboard-Seite angezeigt werden sollen.

- **Ansicht anzeigen**

Mit dieser Option werden die verfügbaren Ansichten des in Oracle CRM On Demand Answers erstellten Berichts angezeigt. Sie können die gewünschte Ansicht auswählen.

■ Anforderung ändern

Mit dieser Option öffnen Sie in Oracle CRM On Demand Answers die Registerkarte "Kriterien", auf der Sie die Anforderung für die Berichtsgenerierung ändern können.

Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards

Im Dashboard-Editor von Oracle CRM On Demand Answers können visuelle Attribute von Dashboards über ein Formatierungsdialogfeld aufgerufen und gesteuert werden. Je nach Objekt, das formatiert wird, zeigt das Dialogfeld verschiedene Optionen an, darunter Steuerelemente für Schriftart, Zelle und Rahmen, Optionen für Hintergrundfarbe und sonstige Formatierungen, wie beispielsweise Textabstand. Die Formatierung hat Auswirkungen auf die visuelle Darstellung der Spalten und Abschnitte eines Dashboards, z.B. Hintergrundfarben und Rahmen.

Wenn Optionen für horizontale und vertikale Ausrichtung angezeigt werden, ähneln diese den Optionen für Textausrichtung bei der Textverarbeitung. Die vertikale Ausrichtung hat keine Auswirkungen, es sei denn, die Spalte erstreckt sich über mehrere Zeilen der anderen Spalten.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So wenden Sie Formatierungen auf ein interaktives Dashboard an

1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf die Schaltfläche "Eigenschaften" für eine Spalte oder einen Abschnitt, und wählen Sie die Option "Spalteneigenschaften" oder "Abschnitt formatieren".

3 Wählen Sie im Bereich "Schriftart" die Schriftart-Familie sowie die Größe, Farbe, Formatvorlage (z.B. "Fett") und Effekte (z.B. "Unterstreichen").

HINWEIS: Für einige Elemente ist diese Option nicht verfügbar.

4 Richten Sie im Bereich "Zelle" die Ausrichtung und die Hintergrundfarbe ein.

HINWEIS: Bei horizontaler Ausrichtung werden Texte üblicherweise linksbündig, numerische Daten rechtsbündig ausgerichtet.

Die vertikale Ausrichtung hat nur dann Auswirkungen, wenn die Spalte mehrere Zeilen anderer Spalten umfasst.

5 Treffen Sie im Bereich "Rahmen" Ihre Auswahl für die Rahmenposition, Farbe und Stil der Zelle.

TIPP: Sie können benutzerdefinierte Rahmen aktivieren oder deaktivieren, indem Sie auf die oberen, unteren, linken und rechten Rahmen neben der Dropdown-Liste "Position" klicken.

- 6 Um Abstände in den Zellen zu formatieren, klicken Sie auf "Zusätzliche Formatierungsoptionen" und geben Sie Werte für die Breite und Höhe des Zelleninhalts sowie den Abstand oben, unten, links und rechts des Inhalts an.

Die Werte werden in Pixel angegeben.

- 7 Um Stil- und Klassenelemente außer Kraft zu setzen, die in Oracle CRM On Demand Answers-Style Sheets festgelegt sind, treffen Sie Ihre Auswahl im Bereich "Optionen für benutzerdefinierte CSS-Formatvorlage":

- a Klicken Sie auf die gewünschten Einstellungen.

- b Geben Sie den Speicherort der Klasse, des Stils oder des Style Sheets an.

HINWEIS: Die erweiterten Stilformatierungsoptionen stehen Benutzern zur Verfügung, die bereits Erfahrung im Umgang mit Cascading Stylesheets haben.

- 8 Klicken Sie auf "OK".

Umbenennen von Dashboard-Objekten

Sie können Objekten auf einem Dashboard, denen nicht bereits ein Name als Standardname zugeordnet wurde, wie z. B. Abschnitt 1, Link 1 usw., aussagekräftige, beschreibende Namen geben.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So benennen Sie ein Dashboard-Objekt auf einer interaktiven Dashboard-Seite um

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2 Klicken Sie auf der Seite Dashboard-Editor auf die Schaltfläche "Umbenennen" für das entsprechende Dashboard-Objekt.
- 3 Geben Sie im Dialogfeld "Umbenennen" einen neuen Namen für das Dashboard-Objekt ein.
- 4 Klicken Sie auf "OK".

Löschen von Dashboard-Objekten

Sie können Dashboard-Objekte aus interaktiven Dashboard-Seiten löschen. Wenn das Dashboard-Objekt, das Sie löschen möchten, bereits im Präsentationskatalog von Oracle CRM On Demand gespeichert wurde, wird es nur aus der Dashboard-Seite und nicht aus dem Präsentationskatalog gelöscht. (Beachten Sie, dass Benutzer mit entsprechenden Berechtigungen den Inhalt des Präsentationskatalogs bearbeiten können, indem Sie im Auswahlbereich in Oracle CRM On Demand Answers auf die Registerkarte "Katalog" klicken.)

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So löschen Sie ein Dashboard-Objekt aus einer interaktiven Dashboard-Seite

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard-Editor" auf "Löschen" für das Dashboard-Objekt.

HINWEIS: Wenn Sie eine Spalte löschen, wird die Größe der anderen Spalten auf dieser Seite möglicherweise automatisch angepasst, um die Spaltenausrichtung beizubehalten.

Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards

Sie können die Seiteneinstellungen sowie den Inhalt von Kopf- und Fußzeilen für die Ausgabe eines interaktiven Dashboards als PDF festlegen. Dashboards und Ansichten werden im Adobe Acrobat PDF-Format gedruckt. Adobe Reader 6.0 oder höher ist erforderlich, um mit Adobe PDF drucken zu können.

Kopfzeilen- und Fußzeilenformatierungen werden in der HTML- und PDF-Ausgabe angezeigt.

HINWEIS: Die von Ihnen ausgewählten Druckeinstellungen gelten nur für die PDF-Ausgabe. Wenn Sie die PDF auf einem lokalen oder einem Netzwerkdrucker drucken, sind die in Ihrem Browser ausgewählten Druckeinstellungen wirksam, z. B. die Einstellung für die Papiergröße.

So ändern Sie PDF- und Druckoptionen

- 1 Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.

Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Klicken Sie oben im Arbeitsbereich auf die Schaltfläche "PDF- und Drucksteuerungseigenschaften".



Das Dialogfeld "PDF- und Drucksteuerung" wird angezeigt.

- 3 Wählen Sie die Optionen für die Seiteneinstellungen.

- 4 Gehen Sie zum Hinzufügen von Kopf- oder Fußzeilen folgendermaßen vor:

- a Wählen Sie die gewünschte Option, und klicken Sie auf "Bearbeiten".

- b** Verwenden Sie die Optionen im Dialogfeld, um die Kopf- und Fußzeile zu erstellen.
Kopf- und Fußzeilen können jeweils bis zu drei Zeilen enthalten.
 - c** Wenn Sie eine kosmetische Formatierung auf ein Kopf- oder Fußzeilenobjekt anwenden möchten, klicken Sie auf die Schaltfläche für die Formatierung.
Weitere Informationen zur kosmetischen Formatierung finden Sie unter [Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards](#) (auf Seite 1175).
 - d** Klicken Sie zum Speichern der Kopf- oder Fußzeile auf "OK".
- 5** Klicken Sie nach dem Ändern der PDF- und Druckoptionen auf "OK".

Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards

Sie können die Eigenschaften für das gesamte Dashboard festlegen, z. B. die zu verwendende Formatvorlage. Sie können außerdem Seiten löschen, neu anordnen und ausblenden. Beim automatischen Ändern der Dashboard-Eigenschaften werden alle Änderungen, die Sie an der aktuell bearbeiteten Seite vorgenommen haben, gespeichert.

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So rufen Sie die Seite "Dashboard-Eigenschaften" für ein interaktives Dashboard auf

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).
- 2** Klicken Sie oben auf der Seite "Dashboard-Editor" auf das Symbol "Dashboard-Eigenschaften".



Die Seite "Dashboard-Eigenschaften" wird angezeigt.

Auswählen einer Formatvorlage für ein interaktives Dashboard

Formatvorlagen steuern, wie Dashboards und Ergebnisse für die Anzeige formatiert werden. Zu Beginn werden Ergebnisse anhand einer Standardformatvorlage formatiert. Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Formatvorlagen zur Verfügung, die Sie auswählen können.

So wählen Sie eine Formatvorlage für ein interaktives Dashboard aus

- Wählen Sie im Bereich "Allgemeine Eigenschaften" auf der Seite "Dashboard-Eigenschaften" die gewünschte Formatvorlage aus der Dropdownliste für Formatvorlagen aus.

Hinzufügen einer Beschreibung für ein interaktives Dashboard

Beschreibungen werden gespeichert, jedoch nicht auf den Dashboards angezeigt.

So fügen Sie einem interaktiven Dashboard eine Beschreibung hinzu

- Geben Sie auf der Seite "Dashboard-Eigenschaften" in das Dialogfeld "Beschreibung" eine Beschreibung für das Dashboard ein.

Umbenennen, Löschen, Neuordnen und Ausblenden von interaktiven Dashboard-Seiten

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie interaktive Dashboard-Seiten umbenannt, gelöscht, neu angeordnet und ausgeblendet werden. Im Bereich "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" werden die Seiten für das Dashboard angezeigt. Die Seiten werden in derselben Reihenfolge aufgelistet wie die zugehörigen Registerkarten.

Wenn Sie ein Dashboard umbenennen, können Sie die Voreinstellungen des Benutzers für das Dashboard beibehalten, das den vorherigen Namen verwendet. Hiermit wird ein Shortcut zum alten Namen erstellt, der auf das umbenannte Dashboard im Präsentationskatalog verweist.

Wenn Sie eine Dashboard-Seite bearbeiten, können Sie diese vor Benutzern ausblenden, bis Sie die Änderungen abgeschlossen haben.

VORSICHT: Sie können die in den folgenden Verfahren beschriebenen Aktionen nicht rückgängig machen, indem Sie auf "Abbrechen" klicken.

So benennen Sie eine interaktive Dashboard-Seite um

- Klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf das Symbol "Element umbenennen", um die Seite "Element umbenennen" zu öffnen, und folgen Sie den Anweisungen auf dieser Seite.

So löschen Sie eine interaktive Dashboard-Seite

- Klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf das Symbol "Löschen" und bestätigen Sie den Löschvorgang, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

So ordnen Sie eine interaktive Dashboard-Seite neu an

- Wenn Sie eine Dashboard-Seite in der Liste nach oben verschieben möchten, klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf den nach oben weisenden Pfeil für die Seite.

Im Dashboard wird die Registerkarte für die Seite nach links verschoben.

- Wenn Sie eine Dashboard-Seite in der Liste nach unten verschieben möchten, klicken Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" auf den nach unten weisenden Pfeil für die Seite.

Im Dashboard wird die Registerkarte für die Seite nach rechts verschoben.

So blenden Sie eine interaktive Dashboard-Seite aus

- Aktivieren Sie im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" das Kontrollkästchen "Seite ausblenden" für die Seite.

Die Seite bleibt für alle Benutzer, die sie derzeit anzeigen, sichtbar.

HINWEIS: Sie können die Berechtigungen auf einer Dashboard-Seite nicht ändern. Das Symbol "Sicherheit" im Abschnitt "Dashboard-Seiten" der Seite "Dashboard-Eigenschaften" ist deaktiviert.

So ändern Sie die angezeigte Währung auf einer interaktiven Dashboard-Seite

- Wählen Sie das Menü "Währung", und wählen Sie eine neue Währung für den Bericht aus.

Um diese Funktion verwenden zu können, müssen Sie die vordefinierte Dashboard-Benutzereingabe für aktive Unternehmenswährungen in das Dashboard integrieren. Weitere Information über das Hinzufügen von vordefinierten Inhalten in ein Dashboard, wie beispielsweise eine Dashboard-Benutzereingabe, finden Sie unter [Erstellen von Benutzereingaben für interaktive Dashboards](#) (siehe "[Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards](#)" auf Seite 1180). Nachdem Sie diese vordefinierte Dashboard-Benutzereingabe hinzugefügt haben, wählen Sie das Menü "Währung" und wählen eine neue Währung für den Bericht aus. Alle Währungsfelder im Dashboard werden aktualisiert und zeigen die ausgewählte Währung an. Die Liste der Währungen ist auf diejenigen Währungen beschränkt, für die ein Wechselkurs definiert wurde.

Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards

Eine Dashboard-Eingabeaufforderung filtert die Ergebnisse der eingebetteten Anforderungen, damit nur die Ergebnisse angezeigt werden, die mit den Kriterien der Eingabeaufforderung übereinstimmen. Eine Dashboard-Eingabeaufforderung kann alle Anforderungen, die in ein Dashboard eingebettet sind, oder nur die Anforderungen zu bestimmten Dashboard-Seiten filtern.

Sie wählen die Spalten und Operatoren für die Dashboard-Eingabeaufforderung aus und legen fest, wie die Eingabeaufforderung auf dem Dashboard angezeigt werden soll und wie die Benutzer die Werte auswählen sollen. Anhand Ihrer Auswahl wird der Inhalt der in das Dashboard oder in die Dashboard-Seite eingebetteten Berichte bestimmt. In jeder von der Eingabeaufforderung zu filternden Anforderung müssen die Spalten in der Dashboard-Eingabeaufforderung entweder in der Projektionsliste oder im Filter oder in beiden enthalten sein. Für die Spalten in der Anforderung müssen Filter eingestellt sein, oder die Filterbedingung muss auf "Wird angefordert" gesetzt sein. In der Eingabeaufforderung enthaltene Spalten, die nicht in der Anforderung enthalten sind, filtern die Anforderung nicht.

Wenn Sie mehrere Spalten in eine Dashboard-Eingabeaufforderung einschließen, können Sie die Auswahl der Benutzer bei den nachfolgenden Optionen beschränken. Angenommen, eine Spalte wird nach Region und die

nächste nach Bezirk gefiltert. Wenn Sie das Kontrollkästchen "Beschränken" für "Bezirk" aktivieren, können Sie die Spalte "Bezirk" so beschränken, dass nur die Bezirke angezeigt werden, die der Auswahl des Benutzers für "Region" entsprechen. Wenn der Benutzer die östliche Region über die Eingabeaufforderung "Region" auswählt, zeigt die Eingabeaufforderung "Bezirk" nur die Bezirke in der östlichen Region an.

HINWEIS: Die beschränkten Spalten werden von allen anderen Spalten in der Eingabeaufforderung beschränkt. Wenn die Eingabeaufforderung beispielsweise Spalten für Jahr, Region und Bezirk enthält und "Beschränken" für "Bezirk" aktiviert ist, sind die unter "Bezirk" angezeigten Werte durch die Werte beschränkt, die unter "Region" und "Jahr" eingegeben wurden.

Wenn Sie eine Präsentationsvariable in einer Dashboard-Eingabeaufforderung angeben, kann in verschiedenen Bereichen eines Berichts auf die Variable verwiesen werden. Der an der Dashboard-Eingabeaufforderung eingegebene Wert kann anschließend (über die Präsentationsvariable) in den Anforderungsergebnissen des Dashboards angezeigt werden.

Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung erstellt haben, müssen Sie diese in einem freigegebenen Ordner speichern. Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung gespeichert haben, können Sie sie einem Dashboard hinzufügen.

Bevor Sie beginnen. Um Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügen.

So erstellen Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".

2 Klicken Sie auf den Link "Entwurfsanalyse".

Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt.

3 Klicken Sie im Fenster "Oracle CRM On Demand Answers" auf einen beliebigen Themenbereich, und klicken Sie anschließend im oberen Bereich des Abschnitts auf das Symbol "Neue Dashboard-Eingabeaufforderung".

Es wird eine Liste mit Themenbereichen angezeigt.

4 Wählen Sie aus der Liste der Themenbereiche den Themenbereich aus, der die Spalte enthält, die Sie als Filter verwenden möchten.

Die Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" wird angezeigt.

HINWEIS: Wenn die Spalte auch in einer Spaltenfiltereingeabeaufforderung einer eingebetteten Anforderung enthalten ist, muss deren Wert auf einen Filter des Dialogfelds "Filter erstellen/bearbeiten" gesetzt werden, damit die Dashboard-Eingabeaufforderung die eingebettete Anforderung filtert. Durch Einstellung des Werts auf "Wird angefordert" wird die aktuelle Spalte nicht vorgefiltert. Alle Spalten einer Dashboard-Eingabeaufforderung müssen aus dem selben Themenbereich stammen und in den eingebetteten Anforderungen enthalten sein, die von der Dashboard-Eingabeaufforderung gefiltert werden sollen.

5 Geben Sie in der Bereichs-Dropdown-Liste auf der Seite "Dashboard-Eingabeaufforderung" an, ob die Dashboard-Eingabeaufforderung auf das gesamte Dashboard oder auf eine Dashboard-Seite angewendet werden soll.

- 6** Um eine Spalte auszuwählen, die als Filter in der Dashboard-Eingabeaufforderung verwendet werden soll, klicken Sie im Auswahlfenster auf den Spaltennamen.

Sie können einer Dashboard-Eingabeaufforderung mehrere Spalten hinzufügen. Wenn Sie eine Spalte aus der Eingabeaufforderung entfernen möchten, klicken Sie auf "Löschen" für diese Spalte.

HINWEIS: Die Anzahl der Spalten, die Sie in eine Dashboard-Eingabeaufforderung einschließen, kann sich auf die Leistung auswirken. Beispielsweise muss für Spalten, die Werte in einer Dropdown-Liste anzeigen, eine Anforderung an den Oracle CRM On Demand-Server gesendet werden, um die Liste mit Daten zu füllen. Im Allgemeinen wird empfohlen, die Anzahl der Spalten auf maximal neun Spalten zu begrenzen.

- 7** Wählen Sie unter den folgenden Optionen aus:

- a** Klicken Sie auf die Schaltfläche "Formel bearbeiten", um das Dialogfeld "Spaltenformel bearbeiten" anzuzeigen, in dem Sie die Formel für die Spalte ändern können.
- b** Wählen Sie den gewünschten Operator aus der Dropdown-Liste aus.
- c** Wählen Sie den Steuerelementtyp, um anzugeben, wie die Benutzer den Wert für den Filter auswählen sollen.

Der Wert kann über einen Kalender, eine Dropdown-Liste oder mehrere Wertelisten oder durch Eingabe in ein Bearbeitungsfeld ausgewählt werden.

- d** Bei Auswahl einer Dropdown-Liste:

- Geben Sie in der Liste "Anzeigen" an, welche Werte in der Dropdown-Liste angezeigt werden sollen. (Sie können alle Werte anzeigen oder eine SQL-Anweisung erstellen, um die Dropdown-Liste auf bestimmte Werte zu beschränken.)
- Aktivieren Sie das Kontrollkästchen "Beschränken", um die Optionen, je nach Auswahl des Benutzers für die vorherige Spalte, für eine Spalte zu beschränken.

- e** Wählen Sie in der Liste "Standardwert" den Wert, der Benutzern zuerst angezeigt werden soll.

Sie können die Standardwerte für Berichte, alle Optionen oder einen bestimmten Wert anzeigen. Wenn Sie einen bestimmten Wert auswählen, wird ein Feld angezeigt, in das Sie den Wert eingeben können.

- f** In der Liste "Variable festlegen" können Sie wählen, ob eine Variable für die Dashboard-Eingabeaufforderung über eine Präsentationsvariable aufgefüllt werden soll.

Wenn Sie keinen Variablennamen für diese Eingabeaufforderung deklarieren möchten, wählen Sie "Keine".

Wenn Sie zum Deklarieren einer Variablen für diese Eingabeaufforderung eine Präsentationsvariable wählen, wird beim Deklarieren des Variablennamens ein zusätzliches Feld angezeigt.

Wenn Sie beispielsweise "Präsentation" aus der Dropdown-Liste auswählen, können Sie "myFavoriteRegion" als Präsentationsvariable angeben. Auf eine hier angegebene Variable kann in Anforderungen verwiesen werden, wenn Sie in einem Dashboard angezeigt wird.

- g** Geben Sie einen Namen für die Filterbezeichnung in das Feld "Bezeichnung" ein.

Wenn das Feld leer bleibt, wird die Spaltenbezeichnung als Filterbezeichnung verwendet.

- 8** Um die Spalten in der Eingabeaufforderung neu zu sortieren, klicken Sie auf die Pfeiltasten nach oben und unten.
Mit der Neusortierung der Spalten können Sie steuern, in welcher Reihenfolge die Auswahlmöglichkeiten dem Benutzer angezeigt werden.
- 9** Wenn die ausgewählte Eingabeaufforderung und alle anderen Eingabeaufforderungen in einer neuen Zeile des Filters angezeigt werden sollen, klicken Sie auf das Feld in der Liste "Gruppe".
- 10** Um eine Vorschau der Anzeige der Eingabeaufforderung auf dem Dashboard zu sehen, klicken Sie ggf. auf "Vorschau".

So speichern Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

- 1** Wenn Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung erstellt haben, klicken Sie auf "Speichern".
- 2** Speichern Sie im Dialogfeld "Ordner auswählen" die Dashboard-Eingabeaufforderung in einem freigegebenen Ordner und geben Sie ihr einen aussagekräftigen Namen.
Sie können in diesem Namen angeben, ob die Dashboard-Eingabeaufforderung für ein vollständiges Dashboard oder nur für eine Dashboard-Seite vorgesehen ist.

HINWEIS: Wenn Sie eine Dashboard-Eingabeaufforderung in einem persönlichen Ordner speichern, können Sie die Eingabeaufforderung erst dann zu einem Dashboard hinzufügen, wenn Sie sie in einen freigegebenen Ordner verschieben.

- 3** (Optional) Geben Sie eine Beschreibung in das Feld "Beschreibung" ein.

So bearbeiten Sie eine Eingabeaufforderung für ein interaktives Dashboard

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Berichte".
- 2** Klicken Sie auf den Link "Entwurfsanalyse".
Oracle CRM On Demand Answers wird in einem separaten Fenster angezeigt.
- 3** Klicken Sie im Fenster Oracle CRM On Demand Answers auf den Link "Analyse öffnen", und suchen Sie die Eingabeaufforderung in dem Ordner, in dem sie gespeichert wurde.
- 4** Klicken Sie auf die Dashboard-Eingabeaufforderung, um sie zu bearbeiten.

So fügen Sie eine Eingabeaufforderung zu einem interaktiven Dashboard oder einer Dashboard-Seite hinzu

- 1** Navigieren Sie zum Dashboard-Editor.
Weitere Informationen dazu, wie Sie zum Dashboard-Editor navigieren, finden Sie unter [Navigieren zum Dashboard-Editor](#) (auf Seite 1163).

- 2 Navigieren Sie vom Bereich "Gespeicherter Inhalt" des Auswahlfensters auf der Seite "Dashboard-Editor" aus zu dem Ordner, der die Dashboard-Eingabeaufforderung enthält, die Sie hinzufügen möchten.
- 3 Fügen Sie die Dashboard-Eingabeaufforderung per Drag & Drop in einen Abschnitt der Dashboard-Seite ein.

Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Dashboard" eingestellt ist, bezieht sich die Dashboard-Eingabeaufforderung auf alle Seiten, wird jedoch nicht auf jeder Dashboard-Seite angezeigt. Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Seite" eingestellt ist, bezieht sich die Dashboard-Eingabeaufforderung nur auf die Seiten, denen sie hinzugefügt wird. Wenn der Bereich der Dashboard-Eingabeaufforderung auf "Dashboard" eingestellt ist, überschreibt der für die Eingabeaufforderung der Dashboard-Ebene ausgewählte Wert die Werte für die Dashboard-Eingabeaufforderungen der Seitenebene.

Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards

Bevor Sie beginnen. Um interaktive Dashboards erstellen und bearbeiten zu können, muss Ihre Rolle die Berechtigung "Dashboards verwalten" beinhalten.

So ändern Sie den Namen oder die Beschreibung eines interaktiven Dashboards

- 1 Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2 Klicken Sie auf der Seite "Dashboard" auf den Link "Dashboards verwalten".
- 3 Klicken Sie auf der Seite "Dashboards verwalten" auf den Link "Bearbeiten" des Dashboards, das Sie ändern möchten.
- 4 Ändern Sie auf der Seite "Dashboard bearbeiten" bei Bedarf den Namen oder die Beschreibung und klicken Sie anschließend auf "Speichern".

Anzeigen von Dashboards

Oracle CRM On Demand stellt vordefinierte Dashboards bereit, die Berichte in Geschäftsbereiche gruppieren. Darüber hinaus können Benutzer, deren Rolle über die Berechtigung "Dashboards verwalten" verfügt, interaktive Dashboards erstellen.

In diesem Abschnitt wird beschrieben, wie vordefinierte und interaktive Dashboards angezeigt werden.

HINWEIS: Wenn Ihre Rolle das Anzeigen eines bestimmten Berichts in einem Dashboard nicht zulässt oder ein dem Dashboard hinzugefügter Bericht gelöscht wurde, wird anstelle des Berichts eine Fehlermeldung im Dashboard angezeigt.

So zeigen Sie ein Dashboard an

- 1** Klicken Sie auf die Registerkarte "Dashboard".
- 2** Wählen Sie in der Dropdown-Liste "Dashboard wählen" das Dashboard, das Sie anzeigen möchten.
- 3** Klicken Sie auf "Anzeigen".
Das Dashboard wird angezeigt.

Verwandte Themen

Weitere Informationen finden Sie unter folgenden Themen:

- [Verwalten von Dashboards](#) (auf Seite 1161)

Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards

Mithilfe der geführten Navigation können Benutzer durch die Analyse der Ergebnisse aus Berichten dabei unterstützt werden, Geschäftsprobleme besser zu verstehen und festzulegen, welche Maßnahmen ergriffen werden müssen. Wenn die geführte Navigation auf allgemeinen Szenarien und Best Practices für Ihre Branche oder Organisation basiert, bietet sie Benutzern die Möglichkeit, zugehörige Probleme anzuzeigen und zu analysieren, indem Sie zu einer zugehörigen Gruppe von Ergebnissen, einem anderen Dashboard oder einem URL navigieren. Die geführte Navigation wird mithilfe des Dashboard-Editors in Oracle CRM On Demand Answers festgelegt.

Es gibt drei Arten von geführter Navigation:

- Geführte Navigation mithilfe von statischen Links. Wird die geführte Navigation mithilfe von statischen Links für eine Anforderung angegeben, enthalten die Ergebnisse auf dem Dashboard immer einen Link zu einer weiteren Anforderung, einem Dashboard oder einem URL. So kann zum Beispiel ein Bericht, der Lückentrends zur Kundenzufriedenheit zeigt, immer mit einem Link zu einem Bericht angezeigt werden, der die Kundenzufriedenheit nach Produktlinie darstellt.
- Geführte Navigation mithilfe von bedingten Links. Wird die geführte Navigation mithilfe von bedingten Links für eine Anforderung angegeben, wird ein Link zu einer anderen Anforderung, einem Dashboard oder einem URL nur angezeigt, wenn die Ergebnisse bestimmte Kriterien erfüllen. Wenn zum Beispiel die Anzahl von kritischen, offenen Serviceanfragen einen bestimmten Schwellenwert überschreitet, kann der Ergebnissatz einen Link zu einem Bericht enthalten, der die Kundenzufriedenheit nach Mitarbeiter anzeigt.
- Geführte Navigation mithilfe von bedingten Abschnitten. Vollständige Dashboard-Abschnitte können auf Grundlage der Ergebnisse für eine bestimmte Anforderung zurückgegeben wurden. Wenn zum Beispiel die Ergebnisse in der vergangenen Woche einen Absatzrückgang um 15 % oder mehr zeigen, kann ein Dashboard-Abschnitt angezeigt werden, der Links zu verwandten Berichten und Werkzeugen enthält.

Die Anzeige statischer Links hat im Allgemeinen keine Auswirkungen auf die Wiedergabezeit von Dashboards. Die Anzeige mehrerer bedingter Links oder Abschnitte kann Auswirkungen auf die Wiedergabezeit von Dashboards haben. Weitere Informationen zum Dashboard-Editor finden Sie unter [Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten](#) (auf Seite 1164).

Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen

In diesem Thema erhalten Sie Informationen zu Themenbereichen für Datum und Uhrzeit sowie zu Quotenperioden.

Themenbereiche für Datum und Uhrzeit

Perioden in Ihren Berichten können auf dem Geschäftskalender Ihres Unternehmens basieren, der von einem normalen Kalender abweichen kann. Beispiel. Der Geschäftskalender Ihres Unternehmen kann am 1. Juni eines Kalenderjahres beginnen. Wenn Ihr Unternehmen vor Kurzem die Methode für das Geschäftskalenderjahr in Oracle CRM On Demand geändert hat, überprüfen Sie sorgfältig die historischen Analysen, falls sie sich auf mehrere Jahre beziehen. Daten in Berichten, die auf der vorherigen Geschäftskalendermethode basieren, können nicht mit Daten abgestimmt werden, die auf der neuen Methode für das Geschäftskalenderjahr basieren.

Quotenperioden

Berichte, die Quoteninformationen nach Jahr enthalten, verwenden den Abschlussmonat des Jahres. Dagegen wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr des Anfangsmonats der Quotenperiode angezeigt, das von den Berichten abweicht. Beispiel: Wenn die Quotenperiode von November 2009 bis Januar 2010 dauert, wird auf dem Quotenbildschirm das Jahr 2009 angezeigt, in den Berichten wird jedoch das Jahr 2010 angezeigt.

Index

A

Abgeben von Mustern während eines Besuchs - 567
Abgleichen des Bestands - 549
Abgleichen einer Bestandsperiode - 544
Abrufen der Benutzer-Anmelde-ID oder Zurücksetzen des Kennworts - 138
Abschließen einer Bestandsperiode - 543
Abschließen einer Serviceanfrage - 342
Abschließen Ihrer Analyse - 1107
Abschließen von Kampagnen - 182
Adressen - 293
Adressfelder - 308
Akkreditierung - 507
Akkreditierungsfelder - 515
Aktionsleiste ein- und ausblenden - 32
Aktivieren der Fahrzeugzuordnung in Serviceanfragen - 727
Aktivieren einer Musterausschlussklausel - 605
Aktivieren eines Fahrzeugproduktyps - 728
Aktivieren und Deaktivieren von Partnerfirmen - 395
Aktivitätsfelder - 170
Aktualisieren des Datensatzes für die Akkreditierungsanfrage - 514
Aktualisieren des Datensatzes für die Kursregistrierung - 482
Aktualisieren des Datensatzes für die Zertifizierungsanfrage - 503
Aktualisieren des Fahrzeugbesitzers - 729
Aktualisieren des Prüfungsregistrierungsdatensatzes - 493
Aktualisieren Ihrer persönlichen Angaben - 738
Aktualisieren von Aktivitäten - 148
Aktualisieren von Datensatzdetails - 72
Aktualisieren von Datensatzgruppen - 106
Aktualisieren von Geschäftsregistrierungen - 425
Aktualisieren von Prognosen - 283
Aktualisieren von verknüpften Datensätzen anhand von Hauptdatensätzen - 83
Analyse-Themenbereich zu Firmenadressen - 869
Analyse-Themenbereich zu Personenadressen - 891
Analyse-Themenbereich zur Analyse der Nutzungsverfolgung - 928
Analyse-Themenbereich zur Historie Aktivität - 882
Analyse-Themenbereich zur Historie Anlagen - 884
Analyse-Themenbereich zur Historie Besuchsaktivität - 886

Analyse-Themenbereich zur Historie der Geschäftsregistrierungen - 895
Analyse-Themenbereich zur Historie Firma - 879
Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Mitbewerber - 870
Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und Partner - 873
Analyse-Themenbereich zur Historie Firma und zugehörige Firma - 876
Analyse-Themenbereich zur Historie Firmenkontakt - 878
Analyse-Themenbereich zur Historie für Produkt - Sonderpreisgestaltung - 926
Analyse-Themenbereich zur Historie Händler - 900
Analyse-Themenbereich zur Historie Haushalt - 901
Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagne - 887
Analyse-Themenbereich zur Historie Kampagnenreaktion - 889
Analyse-Themenbereich zur Historie MDF-Anfrage - 905
Analyse-Themenbereich zur Historie MedEd-Veranstaltung - 907
Analyse-Themenbereich zur Historie Partner - 916
Analyse-Themenbereich zur Historie Person - 891
Analyse-Themenbereich zur Historie Personeninteressen - 892
Analyse-Themenbereich zur Historie Personenteam - 895
Analyse-Themenbereich zur Historie Personenumsatz - 893
Analyse-Themenbereich zur Historie Pipeline - 918
Analyse-Themenbereich zur Historie Portfolio - 920
Analyse-Themenbereich zur Historie Produkt - 921
Analyse-Themenbereich zur Historie Serviceanfrage - 924
Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt - 913
Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Mitbewerber - 908
Analyse-Themenbereich zur Historie Verkaufsprojekt und Partner - 911
Analyse-Themenbereich zur Historie Vertriebsphase - 923
Analyse-Themenbereich zur Historie von Geschäftsregistrierung - Produktumsatz - 898
Analyse-Themenbereich zur Historie von Verkaufsprojekt - Produktumsatz - 915
Analyse-Themenbereich zur Lead-Historie - 903
Analyse-Themenbereich zur Teamhistorie Firma - 881
Analysieren der Firmen-Performance - 232
Analysieren der Lead-Folgeaktivität - 202
Analysieren der Pipeline - 269
Analysieren von Personen - 248
Ändern der Darstellung von Berichten - 1011

- Ändern der Eigenschaften von interaktiven Dashboards - 1178
- Ändern der Mustercharge in einer Transaktionsposition - 589
- Ändern der primären Kontaktperson eines Kunden - 216
- Ändern des Layouts der Detailseite - 757
- Ändern des Musters in einer Transaktionsposition - 588
- Ändern des Musters in einer Zuordnung - 596
- Ändern des Namens oder der Beschreibung eines interaktiven Dashboards - 1184
- Ändern des primären benutzerdefinierten Buches für einen Datensatz - 106
- Ändern des Status einer Partnerprogramm-Mitgliedschaft - 403
- Ändern Ihrer Homepage-Layouts - 758
- Ändern Ihres Aktionsleistenlayouts - 758
- Ändern Ihres Kennworts - 752
- Ändern von PDF- und Druckoptionen in interaktiven Dashboards - 1177
- Anfordern einer Akkreditierung - 513
- Anfordern einer vorläufigen Bestandszählung - 542
- Anfordern von Zertifizierungen - 503
- Anhängen von Dateien an Datensätze über Anhangfelder - 121
- Anhängen von Dateien und URLs an Datensätze - 117
- Anmelden als neuer Benutzer - 23
- Anpassen von Antworten auf Nachrichten - 162
- Anpassen von Mustertransaktionen - 562
- Anrufe - 371
- Ansprüche - 682
- Anspruchsfelder - 685
- Anträge - 407
- Antragsfelder - 413
- Antworten (benutzerdefinierte Berichte) - Erste Schritte - 857
- Anwenden von Formatierungen auf interaktive Dashboards - 1175
- Anwenden von Lastschriften auf Fonds - 474
- Anzeigen der Gruppenaufgabenlisten - 169
- Anzeigen der Interaktionsverläufe - 384
- Anzeigen der Kalender von anderen Benutzern - 165
- Anzeigen einer Datensatzvorschau - 70
- Anzeigen Ihrer Registerkarten - 756
- Anzeigen und Bearbeiten von Prognosen in verschiedenen Währungen - 284
- Anzeigen von Aktivitäten - 146
- Anzeigen von Audit Trail-Feldern - 750
- Anzeigen von Audit Trails für Datensätze - 130
- Anzeigen von Auszahlungstransaktionen - 565
- Anzeigen von Dashboards - 1184
- Anzeigen von Ergebnissen als Ticker - 1096
- Anzeigen von Ergebnissen in Diagrammen - 1052
- Anzeigen von Ergebnissen in Pivot-Tabellen - 1067
- Anzeigen von Ergebnissen in Trichterdiagrammen - 1091
- Anzeigen von Exportanforderungen - 761
- Anzeigen von Filtern für Ergebnisse - 1084
- Anzeigen von Oracle CRM On Demand-Serviceinformationen - 137
- Anzeigen von Präsentationskatalogordnern zu interaktiven Dashboard-Seiten - 1171
- Arbeiten mit Aktivitätslisten - 148
- Arbeiten mit anderen Anwendungen - 769
- Arbeiten mit Anhängen - 114
- Arbeiten mit Datensätzen - 38
- Arbeiten mit dem Nachrichten-Center - 36
- Arbeiten mit den Kalenderseiten - 143
- Arbeiten mit der - 393
- Arbeiten mit der Adress-Homepage - 295
- Arbeiten mit der Akkreditierungs-Homepage - 508
- Arbeiten mit der Ansprüche-Homepage - 683
- Arbeiten mit der Anträge-Homepage - 407
- Arbeiten mit der Auftrag-Homepage - 625
- Arbeiten mit der Bestandsperiode-Homepage - 537
- Arbeiten mit der Beteiligte-Parteien-Homepage - 700
- Arbeiten mit der Broker-Profil-Homepage - 712
- Arbeiten mit der Deckung-Homepage - 689
- Arbeiten mit der Fahrzeug-Homepage - 723
- Arbeiten mit der Finanzkonto-Homepage - 650
- Arbeiten mit der Finanzplan-Homepage - 662
- Arbeiten mit der Finanzprodukte-Homepage - 667
- Arbeiten mit der Finanztransaktion-Homepage - 672
- Arbeiten mit der Firmen-Homepage - 212
- Arbeiten mit der Fonds-Homepage - 464
- Arbeiten mit der Geschäftsplan-Homepage - 317
- Arbeiten mit der Geschäftsregistrierung-Homepage - 417
- Arbeiten mit der Händler-Homepage - 717
- Arbeiten mit der Haushalt-Homepage - 634
- Arbeiten mit der Homepage für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - 621
- Arbeiten mit der Homepage für staatliche Zulassungen für eine Person - 529
- Arbeiten mit der Kampagne-Homepage - 177
- Arbeiten mit der Kommunikation-Homepage - 365
- Arbeiten mit der Kontoanteil-Homepage - 658
- Arbeiten mit der Kontoinhaber-Homepage - 654
- Arbeiten mit der Kurs-Homepage - 477
- Arbeiten mit der Leads-Homepage - 190
- Arbeiten mit der Lösungen-Homepage - 354
- Arbeiten mit der MDF-Anfragen-Homepage - 434
- Arbeiten mit der MedEd-Veranstaltung-Homepage - 523
- Arbeiten mit der Musterausschlussklausel-Homepage - 602

Arbeiten mit der Mustercharge-Homepage - 598
 Arbeiten mit der Mustertransaktion-Homepage - 555
 Arbeiten mit der Nachrichtenplan-Homepage - 609
 Arbeiten mit der Nachrichtenplanposition-Homepage - 616
 Arbeiten mit der Partnerprogramm-Homepage - 399
 Arbeiten mit der Personen-Homepage - 237
 Arbeiten mit der Planfirma-Homepage - 328
 Arbeiten mit der Planperson-Homepage - 332
 Arbeiten mit der Planverkaufsprojekt-Homepage - 336
 Arbeiten mit der Policen-Homepage - 704
 Arbeiten mit der Policeninhaber-Homepage - 709
 Arbeiten mit der Portfolio-Konto-Homepage - 641
 Arbeiten mit der Prognose-Homepage - 279
 Arbeiten mit der Prüfungs-Homepage - 487
 Arbeiten mit der Schaden-Homepage - 693
 Arbeiten mit der Serviceanfragen-Homepage - 343
 Arbeiten mit der Sonderpreisanfrage-Homepage - 446
 Arbeiten mit der Verkaufsprojekte-Homepage - 257
 Arbeiten mit der Versicherungsobjekt-Homepage - 697
 Arbeiten mit der Zertifizierungs-Homepage - 498
 Arbeiten mit der Zielsetzung-Homepage - 323
 Arbeiten mit der Zuordnung-Homepage - 593
 Arbeiten mit Kampagnen - 175
 Arbeiten mit Leads - 176
 Arbeiten mit Listen - 85
 Arbeiten mit Notizenlisten - 112
 Arbeiten mit RSS-Feed-Applets - 37
 Archivieren von Leads - 196
 Aufteilen von Verkaufsprojektsätzen unter Teammitgliedern - 272
 Aufträge - 624
 Auftragsfelder - 630
 Aufzeichnen von Zertifizierungsanforderungen für eine Akkreditierung - 512
 Ausführen von Berichten - 851
 Automotive - 717

B

Bearbeiten der Eigenschaften von Eingabeaufforderungen und Berichten für interaktive Dashboards - 1173
 Bearbeiten einer Serviceanfrage - 342
 Bearbeiten von Ansprüchen - 472
 Bearbeiten von Geldmittelanforderungen - 469
 Bearbeiten von Spalteneigenschaften - 1026
 Beenden der Periode für Geschäftsregistrierungen - 425
 Beispiele für Datensatztypen, die mit anderen Datensatztypen verknüpft sind - 77
 Berechnen des Geschäftsumfangs - 426

Berechnen einer laufenden Summe des Musterbestands - 547
 Berichte - 805
 Berichte-Themenbereich zu Aktivitäten - 946
 Berichte-Themenbereich zu Anlagen - 963
 Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Firmen - 972
 Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Personen - 974
 Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Serviceanfragen - 978
 Berichte-Themenbereich zu Benutzerobjekten und Verkaufsprojekten - 976
 Berichte-Themenbereich zu Firma - 935
 Berichte-Themenbereich zu Firmen und Mitbewerbern - 938
 Berichte-Themenbereich zu Firmen und Partnern - 940
 Berichte-Themenbereich zu Firmen und zugehörigen Firmen - 943
 Berichte-Themenbereich zu Haushalten - 987
 Berichte-Themenbereich zu Kampagnen - 967
 Berichte-Themenbereich zu Leads - 990
 Berichte-Themenbereich zu Partnern - 1001
 Berichte-Themenbereich zu Personen - 970
 Berichte-Themenbereich zu Personenbeziehungen - 969
 Berichte-Themenbereich zu Prognosen - 982
 Berichte-Themenbereich zu Serviceanfragen - 1007
 Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten - 992
 Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Mitbewerbern - 994
 Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekten und Partnern - 996
 Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojekt-Produktsätzen - 999
 Berichte-Themenbereich zu Verkaufsprojektteams - 1000
 Berichte-Themenbereich zur Geschäftsplanung - 965
 Berichte-Themenbereich zur Übermittlung personalisierter Inhalte - 1003
 Bestandsauditbericht - 551
 Bestandsperiode - 535
 Beteiligte Parteien - 699
 Bewerten von Lösungen - 358
 Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - 620
 Broker-Profil - 712
C
 Case-Aussagen - 1146
D
 Dashboards - 1159
 Datensätze in Listen zählen - 100
 Datums- und Uhrzeitfunktionen - 1136

Deaktivieren der Symbolleiste - 374
Deckung - 689
Deckungsfelder - 691
Detailseiten für Besuche, Sprachnachrichten und E-Mail - 389
Die Seite - 84, 98, 99, 289, 386
Die Symbolleiste - 788
Drucken von Berichten - 850
Drucken von Informationen, die auf Seiten angezeigt werden - 136
Durchführen der Vertriebskanalplanung - 678

E

Einbetten eines Berichte-Widgets - 765
Einbetten eines Einfache-Liste-Widgets - 766
Einbetten eines Favoritenlisten-Widgets - 764
Einbetten eines Nachrichten-Center-Widgets - 765
Einplanen von Personen für Kampagnen - 180
Einrichten der Sichtbarkeit für freigegebene Berichtsordner - 847
Einrichten Ihrer Sicherheitsfragen - 753
Einrichten Ihres Kalenders - 759
Einrichten von Berichtsordnern - 845
Einrichten von Spaltenformeln - 1038
Einschränken der angezeigten Aktivitätsdatensätze - 151
Einschränken der angezeigten Firmendatensätze - 221
Einsehen der Prognosehistorie - 285
Einstellen der Standardkalenderansicht - 167
Einstellung des Datensatzvorschaumodus - 749
Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Geschäftsregistrierungen - 429
Einstellungen für Zugriffsprofile und Rollen zum Konvertieren von Leads - 199
Empfang des Musterbestands bestätigen - 548
Endbenutzern Muster zuordnen - 595
Entfernen von Adressen aus Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen - 306
Erfassen von Antworten auf Kampagnen - 181
Erneutes Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen - 424
Erste Schritte - 21
Erstellen der ersten Verlustanspruchsmeldung - 678
Erstellen einer Geschäftsregistrierung aus einem Verkaufsprojekt - 272
Erstellen einer Musterübertragung - 559
Erstellen einer Serviceanfrage - 341
Erstellen einer Sonderpreisanfrage aus einem Verkaufsprojekt - 269
Erstellen eines Bestandsauditberichts für eine Bestandsperiode - 541
Erstellen eines neuen Datensatzes zur Bestandsanpassung - 563

Erstellen neuer, gemeinsamer Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen - 298
Erstellen neuer, nicht gemeinsam verwendeter Adressen in Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätzen - 305
Erstellen und Optimieren von Listen - 91
Erstellen von Aktivitäten - 147
Erstellen von Anträgen - 409
Erstellen von Auftragspositionen für Produkte - 627
Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel - 795
Erstellen von Datensätzen - 43
Erstellen von Direktmailings oder Massen-E-Mails mit Mail Merge for Word - 791
Erstellen von Eingabeaufforderungen für interaktive Dashboards - 1180
Erstellen von Geschäftsregistrierungen - 419
Erstellen von interaktiven Dashboards - 1162
Erstellen von Mail Merge for Word-Vorlagen - 790
Erstellen von Partnerprogrammen - 402
Erstellen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften - 402
Erstellen von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente - 457
Erstellen von Profilen für Haushalte - 637
Erstellen von Segmenten - 800
Erstellen von verlorenen oder gefundenen Mustertransaktionen - 564
Eskalieren von Serviceanfragen - 348
Exportieren von Datensätzen in Listen - 100
Exportieren von Segmenten - 803

F

Fahrzeuge - 723
Fahrzeugfelder - 732
Felder für Akkreditierungsanfrage - 517
Felder für Bestandsauditberichte - 552
Felder für Bestandsperioden - 545
Felder für beteiligte Parteien - 702
Felder für Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - 623
Felder für Broker-Profil - 714
Felder für die Kursregistrierung - 486
Felder für Geschäftspläne - 320
Felder für Geschäftsregistrierungen - 430
Felder für Kommunikationsaktivitäten (Oracle Contact On Demand) - 388
Felder für MDF-Anfragen - 443
Felder für MedEd-Veranstaltungen - 527
Felder für Masterausschlussklausel - 605
Felder für Musterbestände - 550
Felder für Musterchargen - 601
Felder für Mustertransaktionen - 584
Felder für Nachrichtenpläne - 613

Felder für Nachrichtenplanpositionen - 618
Felder für Planfirmen - 331
Felder für Planpersonen - 335
Felder für Planverkaufsprojekte - 339
Felder für Portfolio-Konten - 646
Felder für Produkte mit Sonderpreisgestaltung - 458
Felder für Prüfungsregistrierungen - 496
Felder für Sonderpreisanfragen - 461
Felder für Transaktionspositionen - 590
Felder für Zertifizierungsanfrage - 507
Felder für Zielsetzungen - 326
Festlegen der bedingten Anzeige von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten - 1167
Festlegen des Standardsuchdatensatztyps - 748
Festlegen Ihres Themas - 748
Festlegen von über- und untergeordneten Verkaufsprojekten - 270
Festlegen von übergeordneten Firmen - 220
Festlegen von untergeordneten Portfolio-Konten - 645
Filtern von Listen - 96
Finanzkonten - 648
Finanzkontofelder - 652
Finanzpläne - 661
Finanzplanfelder - 664
Finanzprodukte - 665
Finanzprodukt-Felder - 670
Finanztransaktionen - 671
Finanztransaktions-Felder - 674
Firmen - 211
Firmenfelder - 233
Fonds - 464
Fondsfelder - 475
Freigeben Ihres Kalenders - 167
Freigeben von Adressen für Firmen-, Personen-, Händler- oder Partnerdatensätze - 300
Freigeben von Datensätzen (Teams) - 103
G
Genehmigen und Veröffentlichen von Lösungen - 357
Genehmigen von Ansprüchen für MDF-Anfragen - 442
Genehmigen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen - 456
Genehmigen von Anträgen - 411
Genehmigen von Geschäftsregistrierungen - 421
Genehmigen von MDF-Anfragen - 439
Genehmigen von Sonderpreisanfragen - 453
Geschäftspläne - 316
Geschäftsplanung - 311
Geschäftsregistrierungen - 416
Gewähren von Anmeldezugriff für den technischen Support - 756

H

Händler - 717
Händlerfelder - 720
Haushalte - 633
Haushaltsfelder - 639
Herstellen und Ausbauen von Agent-Broker-Beziehungen - 678
Herunterladen der Vorlage von Reports and Analysis for Excel - 794
Herunterladen des Segmentierungsassistenten - 799
Herunterladen von Berichten - 853
Herunterladen von Datensätzen in Offline Client - 775
Herunterladen von Mail Merge for Word-Vorlagen - 789
Hinweise zur Verwendung von Themenbereichen - 1186
Hinzufügen benutzerdefinierter Kalenderansichten - 168
Hinzufügen delegierter Benutzer - 755
Hinzufügen des Musterbestands zu einer Bestandsperiode - 539
Hinzufügen und Aktualisieren von Datensätzen in Ihrem Offline Client - 777
Hinzufügen und Anzeigen von Inhalten auf interaktiven Dashboard-Seiten - 1164
Hinzufügen von Aktionslinks zu Ergebnissen - 1039
Hinzufügen von benutzerdefinierten Feldern zu Berichten - 1016
Hinzufügen von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - 618
Hinzufügen von Bild-Benutzereingaben - 1104
Hinzufügen von Büchern zu einem Nachrichtenplan - 611
Hinzufügen von Büchern zu einer Bestandsperiode - 541
Hinzufügen von Büchern zu einer Lösung - 358
Hinzufügen von DEA-Informationen zu Personenadressen - 302
Hinzufügen von E-Mails aus Microsoft Outlook und Lotus Notes - 780
Hinzufügen von Empfehlungen - 247
Hinzufügen von Erklärungstext zu Ergebnissen - 1093
Hinzufügen von Filtern zu Spalten - 1016
Hinzufügen von Fondsteilnehmern - 468
Hinzufügen von Guthaben zu Fonds - 468
Hinzufügen von Inhalten, die im Präsentationskatalog gespeichert wurden, zu interaktiven Dashboard-Seiten - 1172
Hinzufügen von Legendenden in Berichten mithilfe der Ansicht - 1088
Hinzufügen von Links für die geführte Navigation zu interaktiven Dashboard-Seiten - 1168

Hinzufügen von Lösungen zu Serviceanfragen - 348
Hinzufügen von Markup-Text zu Ergebnissen - 1085
Hinzufügen von Mustertransaktionen zu einer Bestandsperiode - 540
Hinzufügen von Nachrichtenplanpositionen - 611
Hinzufügen von Notizen - 109
Hinzufügen von Seiten zu interaktiven Dashboards - 1164
Hinzufügen von Spalten zu Berichten - 1015
Hinzufügen von Spaltenfilter-Benutzereingaben - 1102
Hinzufügen von staatlichen Lizenzen für Personen - 249
Hinzufügen von Tabellen zu Ergebnissen - 1050
Hinzufügen von Teilnehmern zu Besuchen - 568
Hinzufügen von Text-Links und Bild-Links zu interaktiven Dashboard-Seiten - 1169
Hinzufügen von Titeln zu Ergebnissen - 1049
Hinzufügen von Transaktionspositionen zu einer Mustertransaktion - 565
Hochladen von Datensätzen aus Offline Client - 778
Hochladen von Segmenten - 802

I

Importieren von Anträgen - 413
Importieren von Personen - 240
Info über benutzerdefinierten Geschäftskalender in Oracle CRM On Demand Answers - 843
Info über Beschränkungen in Berichten - 859
Info über das Erstellen von Berichten mit Reports and Analysis for Excel - 794
Info über das Verwalten von Lösungen - 352
Info über den Segmentierungsassistenten - 798
Info über die - 798
Info über die Dauer der Oracle CRM On Demand-Session - 140
Info über die Einstellung - 747
Info über die On Demand Integration-Symboleiste in Reports and Analysis for Excel - 793
Info über Duplikate beim Erstellen von Datensätzen - 131
Info über Filterbedingungen - 50
Info über Filterwerte - 55
Info über geführte Navigation in interaktiven Dashboards - 1185
Info über gleichzeitige Sessions in Oracle CRM On Demand - 140
Info über Konfliktlösungen bei Offline Client - 779
Info über On Demand-Widgets - 763
Info über Oracle Contact On Demand - 361
Info über Profileinstellungen für Benutzer - 745
Info über Suchen nach Mehrfachauswahllisten - 56
Info über Themenbereiche in Berichten - 863
Info über Verkaufsprojekte und Prognosen - 255
Info zu Verkaufsprojektteams - 274

Info zum Verwalten von Offline Client - 774
Informationen zu Anhängen - 114
Informationen zu Datenzugriff, Datensatzfreigabe und Datensatzverantwortlichkeit - 39
Informationen zu elektronischen Signaturen - 579
Informationen zu vordefinierten Berichten - 838
Informationen zum Sperren von Datensätzen - 71
Informationen zur Benutzeroberfläche - 25
Informationen zur Berichts-Performance - 1151
Informationen zur Beziehung zwischen Mustertransaktionen und Musterbestand - 582
Informationen zur gezielten Suche - 47
Informationen zur Schlüsselwortsuche - 57
Informationen zur Sichtbarkeit für Datensätze in Analytics - 806
Installieren von Offline Client - 772

K

Kalender und Aktivitäten - 143
Kampagnen - 176
Kampagnenfelder - 183
Kennzeichnen gemeinsamer Adressen als validiert - 302
Kennzeichnen von Aufgaben als abgeschlossen - 152
Kombinieren von Ergebnissen aus mehreren Berichten mithilfe von Set-Operationen - 1044
Kommunikation - 360
Konfigurieren von Offline Client - 773
Kontaktaufnahme mit Oracle - 142
Kontoanteile - 658
Kontoanteilefelder - 660
Kontoinhaber - 654
Kontoinhaberfelder - 656
Konvertieren von Geschäftsregistrierungen in Firmen, Personen oder Verkaufsprojekte - 427
Konvertieren von Leads in Firmen, Personen, Geschäftsregistrierungen oder Verkaufsprojekte - 197
Konvertierungsfunktionen - 1144
Kopieren und Verschieben von Berichten - 856
Kopieren von Datensätzen - 70
Korrigieren von Abweichungen zwischen tatsächlicher und elektronisch erfasster Anzahl - 566
Kurse - 476
Kursfelder - 483

L

Laufende Summenfunktionen - 1117
Lead-Felder - 202
Leads - 185
Leads (Vertriebsaspekte) - 211
Life Sciences - 519
Life Sciences-Prozesse - 519
Löschen gemeinsamer Adressen - 307

Löschen und Wiederherstellen von Datensätzen - 124
Löschen von Anwendungen - 413
Löschen von Berichten - 855
Löschen von Dashboard-Objekten - 1176
Löschen von Partnerfirmen - 397
Löschen von Partnerprogrammen - 405
Löschen von Partnerprogramm-Mitgliedschaften - 403
Lösen einer Serviceanfrage - 342
Lösungen - 351
Lösungsfelder - 359

M

Marketing - 175
Massenbesuchsplanung - 158
Mathematische Funktionen - 1129
MDF-Anfragen - 433
MedEd - 523
Meine Homepage - 33
Messen der Kampagneneffizienz - 182
Möglichkeit für Benutzer, mit der Ansicht - 1090
Musterausschlussklausel - 602
Musterbestand - 546
Musterchargen - 598
Mustertransaktionen - 555

N

Nachbereiten von Kommunikationsaktivitäten - 380
Nachrichtenpläne - 608
Nachrichtenplanpositionen - 615
Navigieren zum Dashboard-Editor - 1163
Neuzuweisen von Firmen - 215
Neuzuweisen von Leads - 194
Neuzuweisen von Verkaufsprojekten - 260
Notizen abonnieren - 112
Notizenseite (Liste) - 111

O

Operatoren - 1145
Optimieren der Leistung - 1152
Oracle CRM On Demand - Übersicht nach Seiten - 29
Oracle CRM On Demand beenden - 142

P

Partner - 392
Partner Relationship Management und High Tech - 391
Partnerfelder - 397
Partnerprogramme - 399
Partnerprogrammfelder - 405
Personalisieren Ihrer Anwendung - 737
Personen - 236
Personenfelder - 250
Planen von Terminen mit Anderen - 163
Planen von Vertrieb und Budgetierung - 679
Planfirmen - 328

Planpersonen - 332
Planverkaufsprojekte - 336
Policen - 703
Policenfelder - 706
Policeninhaber - 708
Policeninhabelfelder - 711
Portfolios - 641
Produktfelder - 591
Prognosefelder - 291
Prognosen - 278
Programmmitgliedschaftsfelder - 404
Prüfen der Delegierungsinformationen - 754
Prüfen von Anträgen - 411
Prüfen von elektronischen Signaturen - 580
Prüfen von Hinweisen - 35
Prüfen von Lösungen - 357
Prüfen von Prognosen - 281
Prüfungen - 487
Prüfungsfelder - 493

Q

Qualifizieren von Leads - 195

R

Registrieren für Kurse - 482
Registrieren für Prüfungen - 492
Release Notes für Oracle CRM On Demand - 142
Rückrufe (Web und Telefon) - 376

S

Schäden - 693
Schadensfelder - 695
Schließen der gelösten Serviceanfragen - 349
Schritt 1
 Definieren von Kriterien - 1015
Schritt 2
 Erstellen von Layouts - 1046
Schritt 3
 Definieren von Eingabeaufforderungen (optional) - 1101
Schritt 4
 Überprüfen von Berichten - 1106
Seite - 110, 120, 167
Senden eines Hinweises an Benutzer bei fehlenden Daten - 1100
Senden von Notizen an andere Benutzer - 113
Service und Kommunikation - 341
Serviceanfragefelder - 349
Serviceanfragen - 343
Sessionvariablen - 1149
Sichtbarmachen von Akkreditierungen für Partner - 513
Sichtbarmachen von Kursen für Partner - 481
Sichtbarmachen von Prüfungen für Partner - 492
Sichtbarmachen von Zertifizierungen für Partner - 502
Sonderpreisanfragen - 445

Sortieren und Ändern der Reihenfolge von Spalten - 1043
Speichern von Besuchsdetailinformationen als Vorlage - 578
Sprachnachrichtmeldungen - 376
Staatliche Zulassung für Person - Felder - 532
Staatliche Zulassungen für Person - 529
Standardsuchfelder für Schlüsselwortsuche - 58
Steuern der Anzeige von Ergebnissen, wenn Benutzer einen Drilldown auf interaktiven Dashboard-Seiten durchführen - 1173
Steuern der Darstellung von interaktiven Dashboard-Seiten - 1165
Stornieren von Anwendungen - 413
Stornieren von Geschäftsregistrierungen - 424
Stornieren von MDF-Anfragen - 440
Stornieren von Sonderpreisanfragen - 454
Suche nach Datensätzen in der Aktionsleiste - 59
Suche nach Datensätzen in Suchfenstern - 66
Suchen von Datensätzen - 46
Suchen von Datensätzen auf Listenseiten - 65
Suchen von Partnerfirmen - 396
Summenfunktionen - 1111
Systemfunktionen - 1145
Systemvoraussetzungen für Oracle CRM On Demand - 141
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine einzelne Firma - 312
Szenario zum Verwalten von Plänen für eine Gruppe von Firmen oder Gebieten - 313
Szenario zum Verwalten von Plänen für Personen - 314
Szenario zum Verwalten von Plänen für Zielsetzungen und Produkte - 315

T

Tätigen von Anrufen - 374
Teilweisen Empfang einer Musterübertragung bestätigen - 561
Themenbereich - 960, 1009
Themenbereich Berichte zu benutzerdefinierten Objekten - 980
Themenbereich Berichte zu erweiterten benutzerdefinierten Objekten - 947
Themenbereich Berichterstellung für gemeinsame Aktivitäten - 1008
Themenbereich Firmenumsatzberichte - 934
Transaktionspositionen - 588

U

Übermittlung personalisierter Inhalte - 607
Überprüfen der Fondsaktivität - 474
Überprüfen empfohlener Nachrichtenpläne für Aktivitäten - 612
Überprüfen Ihrer Anmeldeaktivität - 752
Überprüfen Ihrer Statistik - 383

Überprüfen von Berichtsdaten - 849
Übertragen der Verantwortlichkeit von Datensätzen - 102
Überwachen von Agenten - 384
Überwachen von Musteraktivitäten - 583
Umbenennen von Berichten - 855
Umbenennen von Dashboard-Objekten - 1176
Umsatz - 207
Umwandeln von Firmen in Partnerfirmen - 395

V

Verarbeiten von E-Mails - 378
Verfolgen der günstigsten Anrufzeiten - 248
Verfolgen der Servicehistorie von Fahrzeugen - 731
Verfolgen der Vertriebshistorie von Fahrzeugen - 730
Verfolgen übergeordneter Finanzkonten - 652
Verfolgen übergeordneter Finanzprodukte - 669
Verfolgen von Anlagen - 227
Verfolgen von Besuchen (Vertriebsbesuchen) bei Kunden - 153
Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen - 222
Verfolgen von Beziehungen zwischen Firmen und Personen - 223
Verfolgen von Beziehungen zwischen Personen - 245
Verfolgen von Finanzinformationen für Fahrzeuge - 732
Verfolgen von Hauptkontaktpersonen für Portfolio-Konten - 644
Verfolgen von Haushaltsmitgliedern - 637
Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern für Verkaufsprojekte - 261
Verfolgen von Partnern und Mitbewerbern von Firmen - 226
Verfolgen von Personeninteressen - 248
Verfolgen von Serviceanfragen für Fahrzeuge - 728
Verfolgen von übergeordneten Ansprüchen - 685
Verfolgen von übergeordneten Policen - 706
Verfolgen von Umsätzen auf Grundlage von Firmen - 229
Verfolgen von Umsätzen nach Personen - 246
Verfolgen von zu MedEd-Veranstaltungen eingeladenen Personen - 526
Verkaufsprojekte - 255
Verkaufsprojektfelder - 275
Verknüpfen von Akkreditierungen mit anderen Akkreditierungen - 511
Verknüpfen von Datensätzen mit dem gewählten Datensatz - 74
Verknüpfen von Datensätzen mit Firmen - 217
Verknüpfen von Datensätzen mit Geschäftsplänen - 319
Verknüpfen von Datensätzen mit Zielsetzungen - 325

- Verknüpfen von Detailinformationen zu Produkten mit Besuchen - 570
- Verknüpfen von Informationen zu abgegebenen Mustern mit Besuchen - 572
- Verknüpfen von Informationen zu Musteranforderungen mit Besuchen - 577
- Verknüpfen von Informationen zu Werbeartikeln mit Besuchen - 575
- Verknüpfen von Kursen mit anderen Kursen - 481
- Verknüpfen von Personen mit mehreren Firmen - 244
- Verknüpfen von Portfolio-Konten - 219
- Verknüpfen von Produkten mit Geschäftsregistrierungen - 426
- Verknüpfen von Produkten mit Sonderpreisanfragen - 449
- Verknüpfen von Produkten mit Verkaufsprojekten - 264
- Verknüpfen von Programmen mit Sonderpreisanfragen - 450
- Verknüpfen von Prüfungen mit anderen Prüfungen - 491
- Verknüpfen von Zertifizierungen mit anderen Zertifizierungen - 502
- Vermögensverwaltung - 633
- Veröffentlichen von benutzerdefinierten Berichten - 1106
- Versicherung - 677
- Versicherungs-Leads mit dem Producer Success Model in Kunden umwandeln - 680
- Versicherungsobjekte - 696
- Versicherungsobjekte-Felder - 698
- Verwalten der Prognosen Ihres Teams - 288
- Verwalten des Call Centers - 364
- Verwalten des Musterbestands - 547
- Verwalten Ihrer Quoten - 751
- Verwalten von Adressen - 297
- Verwalten von Agent-Broker-Beziehungen - 679
- Verwalten von Akkreditierungen - 510
- Verwalten von Ansprüchen - 684
- Verwalten von Anträgen - 409
- Verwalten von Aufträgen - 627
- Verwalten von Berichten - 845
- Verwalten von Bestandsauditberichten - 552
- Verwalten von Bestandsperioden - 538
- Verwalten von beteiligten Parteien - 701
- Verwalten von Beziehungen für Nachrichtenplanpositionen - 622
- Verwalten von Broker-Profilen - 714
- Verwalten von Dashboards - 1161
- Verwalten von Deckungen - 691
- Verwalten von Fahrzeugen - 725
- Verwalten von Finanzkonten - 651
- Verwalten von Finanzplänen - 663
- Verwalten von Finanzprodukten - 669
- Verwalten von Finanztransaktionen - 673
- Verwalten von Firmen - 208, 214
- Verwalten von Fonds - 466
- Verwalten von Geschäftsplänen - 318
- Verwalten von Geschäftsregistrierungen - 419
- Verwalten von Händlern - 719
- Verwalten von Haushalten - 636
- Verwalten von Kalendern und Aktivitäten - 145, 211
- Verwalten von Kampagnen - 180
- Verwalten von Kontoanteilen - 659
- Verwalten von Kontoinhabern - 656
- Verwalten von Kursen - 479
- Verwalten von Leads - 193
- Verwalten von Lösungen - 356
- Verwalten von Marketing - 175
- Verwalten von MDF-Anfragen - 436
- Verwalten von MedEd-Veranstaltungen - 525
- Verwalten von Musterausschlussklauseln - 604
- Verwalten von Musterchargen - 600
- Verwalten von Mustern - 533
- Verwalten von Mustertransaktionen - 558
- Verwalten von Nachrichtenplänen - 610
- Verwalten von Nachrichtenplanpositionen - 617
- Verwalten von Oracle Contact On Demand - 367
- Verwalten von Partnerfirmen - 394
- Verwalten von Partnerprogrammen - 401
- Verwalten von Partnerprogramm-Mitgliedschaften - 402
- Verwalten von Personen - 209, 239
- Verwalten von Planfirmen - 330
- Verwalten von Planpersonen - 334
- Verwalten von Planverkaufsprojekten - 338
- Verwalten von Policen - 705
- Verwalten von Policeninhabern - 710
- Verwalten von Portfolio-Konten - 643
- Verwalten von PRM und High Tech - 392
- Verwalten von Produkten mit Sonderpreisgestaltung als zugehörige Elemente - 457
- Verwalten von Prognosen - 280
- Verwalten von Prognosen für Prognoseadministratoren - 210
- Verwalten von Prognosen für Vertriebsbenutzer - 210
- Verwalten von Prüfungen - 489
- Verwalten von Quoten - 286
- Verwalten von Schäden - 694
- Verwalten von Service und Kommunikation - 341
- Verwalten von Serviceanfragen - 345, 680
- Verwalten von Sonderpreisanfragen - 448
- Verwalten von staatlichen Zulassungen für Personen - 531
- Verwalten von Transaktionspositionen - 588
- Verwalten von Umsatz - 207

Verwalten von Verkaufsprojekten - 208, 259
Verwalten von Versicherungen - 677
Verwalten von Versicherungsobjekten - 698
Verwalten von Zertifizierungen - 500
Verwalten von Zielsetzungen - 324
Verwalten von Zuordnungen - 595
Verwenden der Buchauswahl - 69
Verwenden der erweiterten Suche - 61
Verwenden der Messwertansicht zum Anzeigen von Ergebnissen als Messwertanzeiger - 1078
Verwenden des Segmentierungsassistenten - 798
Verwenden optimierter Filterfelder - 1014
Verwenden von Adressen in Berichten - 1044
Verwenden von Aktivitätsbewertungsskripten - 169
Verwenden von Bewertungsskripten - 122
Verwenden von Funktionen in Analysen - 1108
Verwenden von Lead-Qualifizierungsskripten - 196
Verwenden von Mail Merge for Word - 788
Verwenden von Offline Client - 770
Verwenden von Oracle CRM On Demand Integration for Office - 787
Verwenden von Reports and Analysis for Excel - 793
Verwenden von Serviceanfrageskripten - 347
Verwendung von Literalen - 1109
Vollständigen Empfang einer Musterübertragung bestätigen - 560
Vorbereiten der Interaktion mit Kunden - 368
Vorbereitende Schritte - 22
Vorhandenen Datensatz zur Bestandsanpassung anpassen - 562

W

Wechseln Ihrer Spracheinstellungen - 750
Weiterleiten von Ansprüchen für MDF-Anfragen - 441
Weiterleiten von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen - 455
Weiterleiten von Anträgen zur Genehmigung - 410
Weiterleiten von Aufträgen für Produkte - 629
Weiterleiten von Besuchsdetailinformationen zur Bestandsverfolgung - 579
Weiterleiten von Geschäftsregistrierungen zur Genehmigung - 421
Weiterleiten von MDF-Anfragen zur Genehmigung - 436
Weiterleiten von Prognosen - 285
Weiterleiten von Sonderpreisanfragen zur Genehmigung - 450
Welche Datensätze offline verwendet werden können - 771

Z

Zeichenfolgenfunktionen - 1121
Zertifizierung - 497
Zertifizierungsfelder - 504
Zielsetzungen - 322

Zugehörige Elemente für Anhänge - 119
Zugreifen auf den Vertriebsprozess-Coach - 263
Zugreifen auf die Daten- und Integrationstools - 760
Zulassen der Änderung von Spalten in Berichten durch Benutzer - 1089
Zuordnen von Akkreditierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen - 511
Zuordnen von Kursen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen - 480
Zuordnen von Kursen zu Prüfungen und Zertifizierungen - 480
Zuordnen von Prüfungen zu Kursen und Zertifizierungen - 490
Zuordnen von Prüfungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen - 490
Zuordnen von Verkaufsprojekten zu Geschäftsregistrierungen - 427
Zuordnen von Zertifizierungen zu Produkten, Produktkategorien und Lösungen - 500
Zuordnen von Zertifizierungen zu Prüfungen und Kursen - 501
Zuordnungen - 592
Zuordnungsfelder - 596
Zurückgeben von Geschäftsregistrierungen - 423
Zurückgeben von MDF-Anfragen - 438
Zurückgeben von Sonderpreisanfragen - 452
Zurückrufen von Anträgen - 412
Zurückrufen von MDF-Anfragen - 437
Zurückrufen von Sonderpreisanfragen - 451
Zurückweisen von Ansprüchen für MDF-Anfragen - 441
Zurückweisen von Ansprüchen für Sonderpreisanfragen - 456
Zurückweisen von Anträgen - 411
Zurückweisen von Geschäftsregistrierungen - 423
Zurückweisen von Leads - 201
Zurückweisen von MDF-Anfragen - 439
Zurückweisen von Sonderpreisanfragen - 453
Zurückziehen von Prognosen - 286
Zusammenführen von Datensätzen - 108
Zuweisen von Aktivitäten an andere Mitarbeiter - 153
Zuweisen von Serviceanfragen - 346