

Guida in linea di Oracle CRM On Demand

Release 20

Giugno 2012

ORACLE®

Copyright © 2005-2012, Oracle e/o relative consociate. Tutti i diritti riservati.

Il software e la relativa documentazione vengono distribuiti sulla base di specifiche condizioni di licenza che prevedono restrizioni relative all'uso e alla divulgazione e sono inoltre protetti dalle leggi vigenti sulla proprietà intellettuale. Ad eccezione di quanto espressamente consentito dal contratto di licenza o dalle disposizioni di legge, nessuna parte può essere utilizzata, copiata, riprodotta, tradotta, diffusa, modificata, concessa in licenza, trasmessa, distribuita, presentata, eseguita, pubblicata o visualizzata in alcuna forma o con alcun mezzo. La decodificazione, il disassemblaggio o la decompilazione del software sono vietati, salvo che per garantire l'interoperabilità nei casi espressamente previsti dalla legge.

Le informazioni contenute nella presente documentazione potranno essere soggette a modifiche senza preavviso. Non si garantisce che la presente documentazione sia priva di errori. Qualora l'utente riscontrasse dei problemi, è pregato di segnalarli per iscritto a Oracle.

Qualora il software o la relativa documentazione vengano forniti al Governo degli Stati Uniti o a chiunque li abbia in licenza per conto del Governo degli Stati Uniti, sarà applicabile la clausola riportata di seguito.

U.S. GOVERNMENT END USERS

Oracle programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, delivered to U.S. Government end users are "commercial computer software" pursuant to the applicable Federal Acquisition Regulation and agency-specific supplemental regulations. As such, use, duplication, disclosure, modification, and adaptation of the programs, including any operating system, integrated software, any programs installed on the hardware, and/or documentation, shall be subject to license terms and license restrictions applicable to the programs. No other rights are granted to the U.S. Government. Oracle America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Il presente software o hardware è stato sviluppato per un uso generico in varie applicazioni di gestione delle informazioni. Non è stato sviluppato né concepito per l'uso in campi intrinsecamente pericolosi, incluse le applicazioni che implicano un rischio di lesioni personali. Qualora il software o l'hardware venga utilizzato per impieghi pericolosi, è responsabilità dell'utente adottare tutte le necessarie misure di emergenza, backup e di altro tipo per garantirne la massima sicurezza di utilizzo. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità per eventuali danni causati dall'uso del software o dell'hardware per impieghi pericolosi.

Oracle e Java sono marchi registrati di Oracle e/o delle relative consociate. Altri nomi possono essere marchi dei rispettivi proprietari.

Intel e Intel Xeon sono marchi o marchi registrati di Intel Corporation. Tutti i marchi SPARC sono utilizzati in base alla relativa licenza e sono marchi o marchi registrati di SPARC International, Inc. AMD, Opteron, il logo AMD e il logo AMD Opteron sono marchi o marchi registrati di Advanced Micro Devices UNIX è un marchio registrato di The Open Group.

Il software o l'hardware e la documentazione possono includere informazioni su contenuti, prodotti e servizi di terze parti o collegamenti agli stessi. Oracle Corporation e le sue consociate declinano ogni responsabilità ed escludono espressamente qualsiasi tipo di garanzia relativa a contenuti, prodotti e servizi di terze parti. Oracle Corporation e le sue consociate non potranno quindi essere ritenute responsabili per qualsiasi perdita, costo o danno causato dall'accesso a contenuti, prodotti o servizi di terze parti o dall'utilizzo degli stessi.

Sommario

1 Guida introduttiva 21

Prime operazioni	22
Accesso come nuovo utente	23
Informazioni sull'interfaccia	25
Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina	29
Come mostrare o nascondere la barra delle azioni	32
Home page personale	33
Revisione degli avvisi	35
Utilizzo del Centro messaggi	36
Utilizzo di applet per feed RSS	37
Gestione dei record	38
Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record	39
Creazione di record	42
Ricerca di record	46
Copia di record	68
Anteprima dei record	69
Informazioni sul blocco dei record	70
Aggiornamento dei dettagli del record	71
Collegamento di record al record selezionato	72
Aggiornamento dei record collegati dai record principali	80
Pagina Record preferiti	81
Gestione degli elenchi	82

Trasferimento della proprietà dei record	99
Condivisione di record (team)	99
Modifica del registro personalizzato primario in un record	102
Aggiornamento di gruppi di record	102
Unione di record	104
Aggiunta di note	105
Gestione dell'elenco di note	108
Sottoscrizione alle note	108
Invio di note ad altri utenti	109
Utilizzo degli allegati	109
Utilizzo di script di valutazione	118
Eliminazione e ripristino dei record	119
Visualizzazione dello storico modifiche per i record	125
Informazioni sui duplicati quando si creano i record	126
Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine	131
Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand	131
Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password	133
Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand	135
Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand	135
Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand	136
Note di rilascio per Oracle CRM On Demand	136
Contatti Oracle	136
Uscita da Oracle CRM On Demand	137

2 Calendario e attività 139

Utilizzo delle pagine Calendario	139
Gestione di calendari e attività	141
Visualizzazione delle attività	142
Creazione di attività	143
Aggiornamento di attività	144

Utilizzo degli elenchi attività	144
Limitazione dei record attività visualizzati	147
Contrassegnare i task come completati	148
Assegnazione delle attività a un altro dipendente	148
Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti	149
Pianificazione di visite di massa	154
Modifica delle risposte messaggio	157
Pianificazione di appuntamenti con altri	159
Visualizzazione dei calendari di altri	161
Pagina Impostazioni calendario	162
Condivisione del calendario	162
Impostazione della vista di calendario predefinita	163
Aggiunta di viste di calendario personalizzate	163
Visualizzazione Elenchi task gruppo	164
Uso degli script di valutazione attività	165
Campi attività	165

3 Marketing 169

Gestione del marketing	169
Processo di gestione delle campagne	169
Processo di gestione dei lead	170
Campagne	170
Utilizzo della Home page campagna	171
Gestione delle campagne	173
Campi campagna	176
Lead	178
Utilizzo della Home page lead	183
Gestione dei lead	186
Campi lead	194

4 Vendite 199

Gestione delle vendite	199
Processo di gestione delle opportunità	200
Processo di gestione dei clienti	200
Processo di gestione dei contatti	201
Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite	202
Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni	202
Processo di gestione di calendari e attività	202
Lead (aspetti vendite)	203
Clienti	203
Utilizzo della Home page cliente	203
Gestione dei clienti	205
Campi cliente	223
Contatti	226
Utilizzo della Home page contatti	227
Gestione dei contatti	229
Campi contatto	239
Opportunità	244
Informazioni su opportunità e previsioni	244
Utilizzo della Home page opportunità	246
Gestione delle opportunità	248
Informazioni sui team di opportunità	261
Campi opportunità	262
Previsioni	265
Utilizzo della Home page previsione	266
Gestione delle previsioni	267
Pagina Dettaglio previsione	275
Campi previsione	278
Indirizzi	279

Utilizzo della home page Indirizzi	281
Gestione degli indirizzi	283
Campi indirizzo	293

5 Pianificazione aziendale 297

Scenario di gestione di piani per un singolo cliente	298
Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori	299
Scenario di gestione dei piani per i contatti	300
Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti	301
Piani aziendali	302
Utilizzo della Home page piano aziendale	302
Gestione dei piani aziendali	304
Campi piano aziendale	306
Obiettivi	308
Utilizzo della Home page obiettivo	309
Gestione degli obiettivi	310
Campi obiettivo	312
Clienti piano	314
Utilizzo della Home page cliente piano	314
Gestione dei clienti piano	315
Campi cliente piano	316
Contatti piano	317
Utilizzo della Home page contatto piano	318
Gestione dei contatti piano	319
Campi contatto piano	320
Opportunità piano	321
Utilizzo della Home page opportunità piano	321
Gestione delle opportunità piano	323
Campi opportunità piano	324

6 Servizio e comunicazioni 327

Gestione del servizio e delle comunicazioni	327
Processo di creazione di una richiesta di servizio	327
Processo di elaborazione di una richiesta di servizio	328
Processo di risoluzione di una richiesta di servizio	328
Processo di chiusura di una richiesta di servizio	328
Richieste di servizio	329
Utilizzo della Home page richiesta di servizio	329
Gestione delle richieste di servizio	331
Campi richieste di servizio	335
Soluzioni	337
Informazioni sulla gestione delle soluzioni	337
Utilizzo della Home page soluzione	339
Gestione delle soluzioni	341
Campi soluzione	344
Comunicazioni	346
Informazioni su Oracle Contact On Demand	346
Gestione del call center	349
Utilizzo della Home page comunicazioni	350
Gestione di Oracle Contact On Demand	352
Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)	370
Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)	372
Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail	374

7 PRM (Partner Relationship Management) e High Tech 377

Gestione di PRM e High Tech	377
Partner	378
Utilizzo della Home page partner	379
Gestione dei clienti partner	380
Campi partner	383
Programmi partner	384

Utilizzo della Home page programmi partner	385
Gestione dei programmi partner	387
Campi programma partner	391
Richieste	392
Uso della home page Richieste	392
Gestione delle richieste	394
Campi richieste	399
Registrazioni operazioni	401
Gestione della home page Registrazione operazione	402
Gestione delle Registrazioni operazioni	404
Campi registrazione operazione	415
Richieste MDF	418
Uso della home page Richieste MDF	418
Gestione delle richieste MDF	420
Campi richieste MDF	427
Richieste prezzi speciali	430
Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali	430
Gestione di richieste prezzi speciali	432
Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati	441
Campi richiesta prezzi speciali	444
Fondi	447
Utilizzo della Home page fondi	448
Gestione dei fondi	450
Campi fondo	457
Corsi	459
Utilizzo della home page Corso	460
Gestione dei corsi	462
Campi corso	466
Campi iscrizione al corso	468

Esami	469
Utilizzo della home page Esame	470
Gestione degli esami	472
Campi esame	476
Campi registrazione a esame	479
Certificazione	480
Utilizzo della home page Certificazione	480
Gestione delle certificazioni	482
Campi certificazione	486
Campi richiesta di certificazione	489
Riconoscimento	490
Utilizzo della home page Riconoscimento	490
Gestione dei riconoscimenti	492
Campi riconoscimento	497
Campi richiesta di riconoscimento	499

8 Life Sciences 501

Processi Life Sciences	501
Congressi medici	505
Gestione della home page evento medico	505
Gestione degli eventi medici	507
Campi eventi medici	509
Licenze di stato contatto	511
Uso della home page Licenza di stato contatto	511
Gestione delle licenze di stato contatto	512
Campi licenza di stato contatto	513
Gestione dei campioni	514
Periodo di magazzino	517
Uso della home page Periodo di magazzino	518
Gestione dei periodi di magazzino	520

Campi periodo magazzino	526
Magazzino campioni	528
Report di verifica magazzino	533
Transazioni campioni	536
Uso della home page Transazione campioni	537
Gestione delle transazioni campioni	539
Campi transazione campioni	565
Elementi di transazione	568
Campi prodotto	571
Allocazioni	573
Uso della home page Allocazione	574
Gestione delle allocazioni	575
Campi allocazione	577
Lotti campione	578
Uso della home page Lotto campione	579
Gestione dei lotti campione	580
Campi lotto campione	581
Dichiarazione di non responsabilità campione	582
Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione	583
Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione	585
Campi dichiarazione di non responsabilità campione	586
Consegna PCD (Personalized Content Delivery)	587
Piani messaggistica	589
Uso della home page Piano messaggistica	589
Gestione dei piani di messaggistica	591
Campi piano di messaggistica	593
Elementi dei piani di messaggistica	596
Uso della home page Elemento piano messaggistica	596
Gestione degli elementi dei piani di messaggistica	598

Campi elemento piano di messaggistica	599
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	601
Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica	601
Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	603
Campi relazioni elemento piano messaggistica	603
Ordini	605
Uso della home page Ordine	605
Gestione degli ordini	607
Campi ordine	610

9 Gestione dei beni 613

Nuclei familiari	613
Utilizzo della Home page nucleo familiare	614
Gestione di nuclei familiari	616
Campi nucleo familiare	618
Portafogli	620
Utilizzo della Home page conto portafoglio	621
Gestione dei conti portafoglio	623
Campi cliente portafoglio	625
Conti finanziari	627
Gestione della home page Conto finanziario	630
Gestione dei conti finanziari	631
Campi dei conti finanziari	632
Titolari conti finanziari	634
Gestione della home page Titolare conto finanziario	634
Gestione dei titolari dei conti finanziari	636
Campi titolare conto finanziario	636
Partecipazioni conti finanziari	637
Gestione della home page Partecipazione conto finanziario	638
Gestione delle partecipazioni conto finanziario	639

Campi partecipazione conti finanziari	640
Piani finanziari	641
Gestione della home page Piano finanziario	642
Gestione dei piani finanziari	643
Campi piano finanziario	644
Prodotti finanziari	645
Gestione della home page Prodotti finanziari	647
Gestione di prodotti finanziari	649
Campi dei prodotti finanziari	650
Transazioni finanziarie	651
Gestione della home page Transazione finanziaria	652
Gestione di transazioni finanziarie	653
Campi delle transazioni finanziarie	653

10 Assicurazione 655

Gestione dell'assicurazione	655
Processo di esecuzione della pianificazione del canale	656
Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro	656
Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker	656
Processo di gestione delle relazioni agente/broker	657
Processo di pianificazione vendite e budget	657
Processo di gestione delle richieste di servizio	658
Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model)	658
Sinistri	660
Gestione della home page Richiesta	661
Gestione delle richieste	662
Campi richiesta	663
Coperture	666
Gestione della home page Copertura	667

Gestione delle coperture	668
Campi copertura	669
Danni	670
Gestione della home page Danno	670
Gestione di danni	672
Campi danni	672
Proprietà dell'assicurazione	674
Gestione della home page Proprietà assicurazione	674
Gestione delle proprietà assicurazione	676
Campi proprietà dell'assicurazione	676
Parti coinvolte	677
Gestione della home page Parte coinvolta	677
Gestione delle parti coinvolte	679
Campi parte coinvolta	679
Polizze	680
Gestione della home page Polizza	681
Gestione delle polizze	683
Campi polizza	683
Titolari polizze	685
Gestione della home page Titolare polizza	686
Gestione dei titolari polizza	687
Campi titolare polizza	688
Profilo broker	689
Utilizzo della home page Profili broker	689
Gestione dei profili broker	691
Campi profilo broker	691

11 Automotive 695

Rivenditori	695
Uso della home page Rivenditore	695

Gestione dei rivenditori	697
Campi rivenditore	698
Veicoli	701
Uso della home page Veicolo	701
Gestione dei veicoli	703
Campi veicolo	710

12 Personalizzazione dell'applicazione 715

Aggiornamento dei dati personali	716
Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti	722
Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo	724
Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca	725
Impostazione del tema	726
Impostazione della modalità di anteprima dei record	726
Modifica dell'impostazione della lingua	727
Visualizzazione dei campi storico modifiche	728
Gestione della quota	728
Analisi dell'attività di accesso	729
Modifica della password	729
Impostazione delle domande di sicurezza	730
Revisione delle informazioni di delega	731
Aggiunta di utenti delegati	732
Concessione dell'accesso al supporto tecnico	733
Visualizzazione delle schede	733
Modifica del layout della pagina Dettaglio	734
Modifica dei layout delle home page	735
Modifica del layout della barra delle azioni	736
Impostazione del calendario	736
Accesso agli strumenti dati e integrazione	737
Visualizzazione delle richieste di esportazione personali	739
Informazioni sui widget On Demand	740

Integrazione di un widget Elenchi preferiti	741
Integrazione di un widget Centro messaggi	742
Integrazione di un widget Report	742
Integrazione di un widget Elenco semplice	743

13 Utilizzo di altre applicazioni 745

Uso del Offline Client	746
Record che è possibile utilizzare offline	747
Installazione del Offline Client	748
Configurazione di Offline Client	749
Informazioni sull'amministrazione di Offline Client	751
Download dei record nel Offline Client	751
Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client	753
Caricamento di record dal Offline Client	754
Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client	755
Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes	755
Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office	762
Utilizzo di Mail Merge for Word	763
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word	763
Download del modello Mail Merge for Word	764
Creazione di modelli Mail Merge for Word	765
Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word	766
Uso di Reports and Analysis for Excel	768
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel	768
Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel	769
Download del modello Reports and Analysis for Excel	769
Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel	770
Uso di Segmentation Wizard	772

Aggiunta di campi personalizzati ai report	981
Aggiunta di filtri alle colonne	982
Modifica delle proprietà delle colonne	991
Impostazione delle formule di colonna	1003
Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati	1004
Ordinamento di colonne	1007
Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report	1008
Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni	1009
Passo 2: Creazione di layout	1010
Aggiunta di titoli ai risultati	1012
Aggiunta di tabelle ai risultati	1013
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi	1015
Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot	1031
Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore	1041
Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati	1047
Aggiunta di testo markup ai risultati	1048
Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda	1050
Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report	1051
Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista	1052
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto	1053
Aggiunta di testo descrittivo ai risultati	1055
Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento	1058
Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati	1061
Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa)	1062
Aggiunta di richieste di filtro delle colonne	1063
Aggiunta di richieste di immagine	1065
Passo 4: Revisione dei report	1067
Come rendere pubblici i report personalizzati	1067

Completamento dell'analisi	1068
Uso delle funzioni nelle analisi	1069
Espressione di letterali	1070
Funzioni aggregate	1071
Esecuzione di funzioni aggregate	1078
Funzioni di stringa	1082
Funzioni matematiche	1090
Funzioni data/ora di calendario	1096
Funzioni di conversione	1104
Funzioni di sistema	1105
Operatori	1105
Istruzioni Case	1106
Variabili di sessione	1109
Informazioni sulle prestazioni di report	1111
Ottimizzazione delle prestazioni	1112

15 Dashboard 1119

Gestione dei dashboard	1121
Creazione di dashboard interattivi	1122
Passaggio all'Editor dashboard	1123
Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi	1123
Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi	1124
Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi	1125
Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi	1127
Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi	1128
Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi	1128
Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi	1131
Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi	1132

Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi	1133
Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report	1133
Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi	1135
Ridenominazione degli oggetti dashboard	1136
Eliminazione degli oggetti dashboard	1136
Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi	1137
Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi	1138
Creazione di prompt per dashboard interattivi	1140
Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo	1143
Visualizzazione dei dashboard	1144
Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi	1144
Note d'uso nelle aree argomenti	1145

Index 1147

1 Guida introduttiva

Benvenuti in Oracle CRM On Demand, la più efficace soluzione accessibile via Web per la gestione delle relazioni con i clienti. Oracle CRM On Demand consente di gestire tutte le informazioni sulle attività di vendita, assistenza clienti e marketing dell'azienda.

- I professionisti delle vendite possono utilizzare Oracle CRM On Demand per ottimizzare le vendite tramite l'analisi proattiva delle strategie di vendita, la creazione di previsioni più accurate e la condivisione delle informazioni importanti sulle vendite all'interno del team.
- I funzionari dell'assistenza clienti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per migliorare la soddisfazione dei clienti e le prestazioni dei servizi tenendo traccia dei clienti, gestendo le richieste di servizio, individuando le opportunità di vendita incrociata e di upselling e fornendo soluzioni alle richieste dei clienti.
- I funzionari del marketing possono utilizzare Oracle CRM On Demand per capitalizzare gli sforzi di marketing tramite la creazione di più lead, l'assegnazione automatica dei lead e la registrazione dei risultati della campagna.
- I dirigenti possono utilizzare Oracle CRM On Demand per gestire tutte le aree aziendali grazie alla capacità di ottenere informazioni approfondite sulle vendite, di risolvere le problematiche aziendali più importanti e di eseguire analisi complesse.

In Oracle CRM On Demand le informazioni sono raggruppate nelle aree principali descritte di seguito.

Calendario e attività. Consente di tenere traccia delle attività, incluse le telefonate, gli eventi e gli elenchi delle attività da svolgere.

Campagne. Consente di gestire le campagne di marketing e di generare lead qualificati e opportunità.

Lead. Consente di tenere traccia dei lead per le nuove opportunità di vendita e di automatizzare il processo di conversione dei lead.

Clienti. Consente di tenere traccia delle aziende con le quali si svolgono attività.

Contatti. Consente di tenere traccia delle persone associate ai clienti e alle opportunità.

Opportunità. Consente di gestire le opportunità che si prevede generino fatturato.

Previsioni. Consente di generare previsioni per il fatturato trimestrale di un progetto sulla base delle opportunità esistenti.

Richieste di servizio. Consente di gestire le richieste dei clienti per i prodotti o i servizi.

Partner. Consente di tenere traccia delle aziende esterne o dei contatti presso le aziende che vendono o forniscono assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programmi partner. Consente di tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner dell'azienda dell'utente (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluzioni. Consente di rispondere alle domande più comuni o ai problemi relativi ai servizi.

Comunicazione. Consente di gestire le interazioni con i clienti tramite il call center (Oracle Contact On Demand).

Report. Consente di generare diversi report fornendo più di 250 analisi separate, incluse analisi sulla visibilità del pipeline e sull'efficacia delle vendite.

Dashboard. Consente di visualizzare una serie di diagrammi, grafici e tabelle organizzati in base alle aree aziendali chiave.

Le soluzioni specifiche per il settore comprendono inoltre i tipi di record riportati di seguito.

Veicoli. Consente di tenere traccia della cronologia servizio e della cronologia vendite dei veicoli (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Rivenditori. Consente di tenere traccia delle associazioni con i rivenditori (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fondi. Consente di gestire le richieste di fondi, i crediti e le approvazioni (Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Congressi medici. Consente di gestire gli eventi e gli invitati ai congressi medici (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portafogli. Consente di tenere traccia dei clienti portafoglio (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Nuclei familiari. Consente di tenere traccia delle informazioni relative a un gruppo di contatti correlati (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

È inoltre possibile visualizzare altri tipi di record a seconda delle soluzioni specifiche del settore implementate.

NOTA: L'amministratore dell'azienda può rinominare i tipi di record standard, pertanto le etichette delle schede potrebbero risultare diverse. Ad esempio, l'amministratore potrebbe modificare "Clienti" in "Aziende". Inoltre, può aggiungere tipi di record personalizzati in base alle esigenze.

Prime operazioni

L'amministratore dell'azienda ha probabilmente già importato i record relativi a clienti, contatti, lead e così via validi a livello aziendale. Attenersi a queste istruzioni per iniziare a utilizzare l'applicazione in brevissimo tempo.

- [Accesso come nuovo utente](#) (a pagina 23)
- [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716)
- [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 733)
- [Importazione di contatti](#) (a pagina 230)
- [Creazione di record](#) (a pagina 42)

- [Ricerca di record](#) (a pagina 46)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento dei record ai clienti](#) (a pagina 208)

SUGGERIMENTO: fare clic sul collegamento della Guida in qualsiasi pagina per visualizzare le informazioni su procedure, concetti e linee guida specifiche per il tipo di record sul quale si sta lavorando. Da qualsiasi finestra della Guida è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.

Nota per i nuovi utenti:

- alcuni report vengono aggiornati durante la notte e di conseguenza è possibile che alcuni dati non siano disponibili nei report per un periodo di 24 ore dal momento dell'accesso. Ad esempio, i report che compaiono nelle home page per i clienti, i contatti e le opportunità non presenteranno dati fino al termine di tale periodo iniziale.
- Inoltre, è possibile che non siano visualizzabili le previsioni, poiché i loro record vengono generati una volta alla settimana o una volta al mese. Quando vengono generate le previsioni, il sistema controlla vari campi nei record per determinare quali informazioni debbano essere incluse nei calcoli delle previsioni. Di conseguenza, i record delle previsioni non verranno visualizzati fino al termine del periodo specificato e finché non esistono dati da includere nella previsione.

Informazioni sull'utilizzo di altre applicazioni

Altre applicazioni in esecuzione in background potrebbero interferire con Oracle CRM On Demand. Ad esempio, i programmi per bloccare i popup potrebbero bloccare il mouse. Se si verificano situazioni inconsuete, assicurarsi che queste applicazioni *non* siano in esecuzione:

- Programmi di controllo virus
- Java Runtime Environment esterni
- Programmi che bloccano i popup
- Barre degli strumenti esterne per il browser

NOTA: verificare che le impostazioni del browser consentano l'esecuzione di JavaScript e la visualizzazione di finestre di dialogo popup.

Accesso come nuovo utente

Per accedere come nuovo utente in Oracle CRM On Demand, è necessario disporre di un URL per Oracle CRM On Demand e di una password temporanei. Oracle CRM On Demand invia queste informazioni all'utente tramite e-mail, in due messaggi:

- il primo messaggio e-mail contiene l'URL temporaneo da utilizzare per effettuare il primo accesso a Oracle CRM On Demand.
- Il secondo messaggio e-mail contiene la password temporanea.

In base alla modalità di impostazione dell'account utente da parte dell'amministratore dell'azienda, il messaggio e-mail contenente la password temporanea potrebbe contenere anche l'ID utente.

NOTA: l'ID di accesso utente viene visualizzato nella pagina di Oracle CRM On Demand dopo il primo accesso. Sebbene l'ID utente non sia richiesto la prima volta che si accede a Oracle CRM On Demand, è necessario per accedere a Oracle CRM On Demand le volte successive. Pertanto, si consiglia di annotare l'ID di accesso utente come riferimento per il futuro.

Quando si accede per la prima volta, viene richiesto di impostare alcune domande di sicurezza. Prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate. Se in seguito si dimentica la password, verrà chiesto di rispondere alle domande di sicurezza per ottenerne la reimpostazione. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password](#) (a pagina 133).

È possibile modificare le domande di sicurezza in qualsiasi momento in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle domande di sicurezza](#) (a pagina 730).

Per accedere come nuovo utente

- 1 Fare clic sull'URL di Oracle CRM On Demand ricevuto in un messaggio e-mail.
- 2 Nella pagina di accesso, immettere la password temporanea ricevuta nel messaggio e-mail.
- 3 Annotare l'ID di accesso utente, visualizzato nel campo ID di accesso utente nella pagina Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password, immettere una nuova password a scelta nel campo Nuova password, quindi immetterla nuovamente nel campo Verifica nuova password.

SUGGERIMENTO: annotare la password per evitare di dover ripetere questo task.

- 5 Nella pagina Le mie domande di sicurezza, selezionare le domande che si desidera utilizzare come domande di sicurezza, quindi immettere la risposta per ogni domanda.

Il numero di domande di sicurezza da impostare è determinato dall'amministratore dell'azienda.

NOTA: prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate.

- 6 Salvare le domande di sicurezza.

In Home page personale vengono visualizzate le informazioni necessarie per iniziare a utilizzare Oracle CRM On Demand. Le schede e le funzioni presenti per impostazione predefinita dipendono dal ruolo assegnato all'utente dall'amministratore dell'azienda.

NOTA: durante l'uso della sezione Comunicazioni di Oracle CRM On Demand, se lo stato viene modificato in offline a causa di problemi di connessione della rete, la sessione di login verrà ripristinata automaticamente al server di Oracle Contact On Demand quando Oracle CRM On Demand rileva che la rete è di nuovo funzionante.

Informazioni sull'interfaccia

L'interfaccia di Oracle CRM On Demand è basata su una pagina Web. Se si ha familiarità con il Web, anche l'aspetto dell'interfaccia utente risulterà familiare.

Tutte le pagine di Oracle CRM On Demand condividono la stessa struttura di interfaccia di base. È possibile modificare il colore di sfondo, il colore dei collegamenti ipertestuali e così via selezionando un tema nel profilo personale. Sono disponibili diversi temi predefiniti e l'amministratore dell'azienda può anche creare temi personalizzati. Se non si seleziona un tema nel profilo personale, viene utilizzato il tema predefinito per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere [Impostazione del tema](#) (a pagina 726).

SUGGERIMENTO: nel browser Internet Explorer si ottengono prestazioni migliori se si deseleziona la casella di controllo dell'opzione Non salvare su disco le pagine codificate. Se questa opzione è selezionata, il codice JavaScript non viene inserito nella cache e deve essere scaricato ogni volta. In Internet Explorer versione 6 e successive questa opzione è disponibile nel menu Strumenti. Dal menu Strumenti, selezionare Opzioni Internet, quindi Avanzate.

Barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 32).

La barra delle azioni può contenere tutte le sezioni riportate di seguito o solo alcune di esse.

■ Marketing On Demand

Se la configurazione dell'azienda prevede l'uso di Oracle CRM On Demand Marketing, questa sezione della barra delle azioni contiene un collegamento sul quale è possibile fare clic per avviare Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing è una soluzione marketing integrata per la progettazione e l'automazione di programmi di marketing. Consente l'esecuzione completa del lead nurturing. Utilizza i lead di Oracle CRM On Demand e di origini esterne. Si integra con le pagine Web per l'esecuzione del lead nurturing e l'adempimento delle offerte.

■ Centro messaggi

La sezione Centro messaggi contiene le proprie note, le note ricevute da altri utenti e le note aggiunte ai record a cui si effettua la sottoscrizione. Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 36).

Il Centro messaggi viene visualizzato solo se Centro messaggi è abilitato per il profilo dell'azienda.

■ Cerca

La sezione Cerca consente di trovare record esistenti. Ad esempio, prima della creazione di un record è possibile eseguire una ricerca per determinare se il record già esiste, riducendo in tal modo la presenza di record duplicati. Per istruzioni sull'utilizzo della sezione Cerca, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni](#) (a pagina 58).

■ Strumenti per le comunicazioni

Se l'azienda utilizza Oracle Contact On Demand, l'applicazione per il centro chiamate, è possibile utilizzare le sezioni relative agli strumenti per le comunicazioni e ai controlli vocali nella barra delle azioni per eseguire task in Oracle Contact On Demand.

■ Crea

La sezione Crea contiene un elenco di collegamenti per i tipi di record. Quando si fa clic su un collegamento, viene visualizzato un modulo che consente di aggiungere un nuovo record in modo rapido. Il modulo funziona in modo indipendente dalle pagine Web principali, consentendo all'utente di mantenere la propria posizione nell'applicazione.

Ad esempio, è possibile creare un'opportunità dalla sezione Crea della barra delle azioni mentre si aggiornano le informazioni di un cliente nella sezione principale della pagina di Oracle CRM On Demand. Quando si fa clic sul collegamento Opportunità nella sezione Crea della barra delle azioni, viene visualizzato un modulo. Immettere le necessarie informazioni per l'opportunità nel modulo e salvare il record. La nuova opportunità verrà salvata nel database e sarà possibile continuare ad aggiornare le informazioni del cliente.

Per istruzioni sull'uso della sezione Crea, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

■ Visualizzati di recente

La sezione Visualizzati di recente elenca i 10 record visualizzati, modificati o creati più di recente, inclusi quelli di sessioni precedenti. Se si espande la pagina Dettaglio di un record, il record viene inserito nella sezione Visualizzati di recente. Il nome del record viene visualizzato nell'elenco come collegamento unitamente all'icona corrispondente al tipo di record.

Questa funzione agevola l'accesso ai record attivi. Se si elimina un record, questo viene rimosso dall'elenco Visualizzati di recente. Se un altro utente elimina un record, questo rimane nell'elenco Visualizzati di recente e, se si seleziona il collegamento, compare un messaggio che segnala che il collegamento non esiste più.

■ Record preferiti

Questa sezione mostra i record contrassegnati come preferiti. Nell'elenco i nomi dei record vengono visualizzati sotto forma di collegamenti insieme alle icone corrispondenti ai tipi di record. Questa funzione consente di accedere in modo rapido ai record usati più spesso. Nella sezione Record preferiti della barra delle azioni possono essere visualizzati fino a 10 record alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Record preferiti, in cui è possibile gestire i record preferiti. È possibile disporre di un massimo di 100 record nei preferiti. Per ulteriori informazioni sulla pagina Record preferiti, vedere [Pagina Record preferiti](#) (a pagina 81).

■ Elenchi preferiti

Questa sezione mostra gli elenchi contrassegnati come preferiti. Nell'elenco i nomi degli elenchi vengono visualizzati sotto forma di collegamenti insieme alle icone corrispondenti ai tipi di record. Questa funzione consente di accedere in modo rapido agli elenchi usati più spesso. Nella sezione Elenchi preferiti della barra delle azioni possono essere visualizzati fino a 10 elenchi alla volta. Per visualizzare l'elenco completo dei preferiti è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo, viene aperta la pagina Elenchi preferiti, in cui è possibile gestire gli elenchi preferiti. È possibile disporre di un massimo di 100 elenchi nei preferiti. Per ulteriori informazioni sulla pagina Elenchi preferiti, vedere [Pagina Elenchi preferiti](#) (a pagina 96).

SUGGERIMENTO: è possibile aggiungere elenchi agli elenchi preferiti facendo clic sull'icona **Aggiungi a preferiti** visualizzata accanto al nome dell'elenco nella pagina **Gestione elenchi** e nella barra del titolo della pagina di elenco.

■ Calendario

Questa sezione contiene un calendario con la data corrente evidenziata. Quando si fa clic su una data nel calendario, viene visualizzata la pagina **Calendario giornaliero** per quella data. La sezione **Calendario** non viene visualizzata per impostazione predefinita, ma è possibile aggiungerla alla barra delle azioni nel layout personale. Per modificare la barra delle azioni nel layout personale, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**, quindi su **Layout personale** e infine su **Layout barra delle azioni**.

■ Applet Web personalizzate

L'amministratore dell'azienda può creare applet Web che possono essere aggiunte alla barra delle azioni per la visualizzazione del contenuto Web HTML (ad esempio questionari, video) e dei feed RSS. Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere **Informazioni sulle applet Web personalizzate**.

È possibile espandere o comprimere le sezioni della barra delle azioni. Per comprimere una sezione, fare clic sull'icona meno (-), per espanderla fare clic sull'icona più (+).

Le impostazioni della barra delle azioni vengono conservate quando ci si sposta in Oracle CRM On Demand. Se ad esempio si nasconde la barra delle azioni, le impostazioni relative alle sezioni che vi sono contenute persistono anche se la barra delle azioni è nascosta e sono disponibili se si mostra di nuovo la barra delle azioni.

Se il proprio ruolo utente include il privilegio appropriato, è possibile modificare il layout della barra delle azioni tramite il collegamento globale **Le mie impostazioni**. È possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni, comprese le applet Web, resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout dalla barra delle azioni per il ruolo utente. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della barra delle azioni](#) (a pagina 736).

Schede

Nella parte superiore di ogni pagina sono disponibili delle schede per i principali tipi di record. Fare clic su una scheda per andare alla home page relativa al tipo di record selezionato. Ad esempio, se si fa clic sulla scheda **Contatti**, si accede alla home page **Contatti**.

Il numero di schede visualizzate dipende dalle dimensioni e dalla risoluzione della finestra del browser in uso e dal numero di schede presenti nel layout delle schede. Se nel layout delle schede sono presenti più schede di quante possano rientrare nella pagina della finestra del browser in uso, viene visualizzata una freccia accanto alla scheda all'estrema destra. Se si fa clic su tale freccia, si apre un elenco da cui è possibile selezionare qualsiasi scheda presente nel layout delle schede ma non attualmente visibile.

NOTA: se la larghezza della finestra del browser in uso è inferiore a 1024 pixel e alcune schede disponibili non vengono visualizzate, nella parte inferiore della pagina compare una barra di scorrimento che consente di scorrere fino alla freccia che apre l'elenco delle schede disponibili.

Per ulteriori informazioni sul layout delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 733).

Sezioni

Ogni pagina contiene aree denominate *sezioni*. Tali sezioni raccolgono le informazioni importanti per i tipi di record che si stanno utilizzando.

Ad esempio, nella home page Clienti vengono visualizzate le sezioni Elenchi cliente, Task cliente, Clienti modificati di recente e il diagramma Analisi cliente.

Ogni sezione può contenere i seguenti tipi di informazioni:

- **Elenchi.** Mostra i record in righe.
- **Moduli.** Mostra i campi dei record in un modulo.
- **Diagrammi/grafici.** Mostra le informazioni in una vasta gamma di diagrammi e grafici.

Nelle pagine Dettaglio è possibile espandere o comprimere tutto il modulo e le singole sezioni. Ciò risulta utile per evitare di scorrere eccessivamente la visualizzazione e anche per nascondere le informazioni a cui non si è interessati. Per ridurre un modulo o una sezione, fare clic sull'icona meno (-). Per espanderli, fare clic sull'icona più (+). I pulsanti di ogni sezione rimangono visibili anche se si comprime una sezione. Lo stato di espansione o di compressione viene mantenuto nelle varie sessioni.

Le pagine Elenco e Modifica non dispongono della funzionalità di espansione e compressione.

Messaggi di errore e testo della Guida su schermo

Quando vengono visualizzati, i messaggi di errore sono indicati dalla seguente icona:



Il testo della Guida su schermo è indicato dalla seguente icona:



Collegamenti globali

Nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand è disponibile una serie di collegamenti. Questa tabella descrive l'azione eseguita quando si fa clic su ciascun collegamento.

Collegamento da s elezionare	Azione
Formazione e supporto	<p>Apri la home page Formazione e supporto, che consente di accedere a una vasta gamma di risorse per la formazione e il supporto, tra cui la pianificazione di webinar Oracle CRM On Demand gratuiti e altri corsi di formazione.</p> <p>In questa pagina è possibile creare una richiesta di servizio. Accertarsi di disporre delle informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Qualsiasi messaggio di errore visualizzato nella finestra■ Una descrizione del problema, inclusi i passi intrapresi al momento del suo

Collegamento da selezionare	Azione
	verificarsi
Amministrazione	Apri le pagine in cui gli amministratori possono personalizzare l'applicazione. Il collegamento è disponibile solo per gli utenti con un ruolo con privilegi di amministratore.
Le mie impostazioni	Apri la home page personale in cui è possibile aggiornare il profilo personale e modificare il layout della pagina.
Elementi eliminati	Apri la pagina Elementi eliminati in cui è possibile visualizzare e ripristinare gli elementi eliminati negli ultimi 30 giorni.
Guida	Apri la Guida in linea sul primo argomento, visualizza il sommario e mostra la scheda Ricerca per individuare le informazioni nei file della Guida. Da qualsiasi finestra della Guida, è possibile accedere alla versione PDF del contenuto della Guida per stampare un intervallo di argomenti o l'intero contenuto.
Esci	Chiude Oracle CRM On Demand.

Collegamenti aggiuntivi

In ogni pagina sono inoltre presenti numerosi collegamenti, visualizzati alla destra del nome della pagina. Nella tabella riportata di seguito viene descritta l'azione corrispondente a ogni collegamento.

Collegamento da selezionare	Azione
Modifica layout	(Solo home page e pagine Dettaglio). Viene visualizzata la pagina Modifica layout in cui è possibile aggiungere, ridisporre o nascondere le sezioni della pagina che si sta visualizzando.
Guida	Apri un argomento della Guida in linea specifico per una determinata pagina o procedura.
Versione per la stampa	Apri una pagina separata in cui è possibile stampare i dati della pagina. Il collegamento Versione per la stampa è disponibile in tutte le pagine, ad eccezione delle pagine Modifica.

Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina

Oracle CRM On Demand dispone di varie pagine Web per ogni tipo di record (Clienti, Contatti e così via).

Home page

Nella maggior parte delle home page vengono riportati i task correlati ai tipi di record corrispondenti alla pagina specifica, ad esempio task correlati al cliente. In genere, vengono visualizzati anche elenchi filtrati definiti dall'amministratore nonché un diagramma analitico relativo al proprio lavoro. Le home page contengono anche widget Web, feed RSS e altri contenuti Web, a seconda delle impostazioni dell'amministratore dell'azienda.

Dalla home page è possibile passare ad altre pagine per gestire i vari tipi di informazioni.

Pagine Elenco

Le pagine Elenco mostrano il sottoinsieme di record in base all'elenco selezionato dalla home page. Nelle pagine Elenco è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Rivedere più record contemporaneamente.
- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi nella pagina Elenco in linea.
- Creare nuovi record.
- Aggiungere l'elenco alla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni.

È possibile inoltre utilizzare il menu a livello di record accanto a ogni nome di record per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le operazioni riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Eliminare un record.

Pagine Gestione elenchi

Le pagine Gestione elenchi mostrano gli elenchi filtrati standard e gli elenchi creati dall'utente per uso personale o dal responsabile per l'uso da parte dei dipendenti. Nelle pagine Gestione elenchi è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Eliminare un elenco.
- Rivedere l'intero elenco di elenchi filtrati.
- Modificare un elenco creato dall'utente o dai responsabili oppure avviare il processo di creazione di un altro elenco filtrato.
- Selezionare elenchi da aggiungere alla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni.

Pagine Dettaglio

In una pagina Dettaglio vengono visualizzate le informazioni relative a un record. Nella parte superiore della pagina vengono visualizzati i campi del record. Se la modifica in linea è abilitata, è possibile aggiornare questi campi in linea.

Nella parte inferiore di una pagina Dettaglio di un record, è possibile accedere alle sezioni di informazioni correlate contenenti gli elenchi dei record collegati al record principale. A seconda della configurazione in uso, le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di elenchi o schede. Ciascun elenco di informazioni correlate dei record collegati disponibile nella pagina Dettaglio contiene fino a cinque record di un determinato tipo. Negli elenchi dei record collegati è possibile effettuare alcune o tutte le operazioni riportate di seguito, a seconda del tipo di record e delle impostazioni a livello di accesso per il tipo di record.

- Aprire l'elenco completo dei record correlati di un determinato tipo.
- Collegare record aggiuntivi al record principale.
- Creare nuovi record collegati al record principale.
- Rivedere i record già collegati.
- Modificare alcuni campi dei record collegati al record principale se si è attivata la modifica in linea.

Se le sezioni di informazioni correlate vengono visualizzate sotto forma di schede e il numero di schede disponibili non rientra nella pagina della finestra del browser, è possibile fare clic sulle frecce a destra e a sinistra delle schede per scorrerle.

Se il ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è possibile scegliere di visualizzare le sezioni di informazioni correlate sotto forma di elenchi o schede impostando l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per il ruolo utente. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel ruolo utente è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda.

Uso della visualizzazione HUD per visualizzare le sezioni di informazioni correlate

La *visualizzazione HUD* è un elenco di collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina. La visualizzazione HUD potrebbe essere disponibile anche nella parte inferiore della finestra del browser. Per rendere disponibile la visualizzazione HUD, è necessario abilitare la funzionalità corrispondente. È possibile abilitare o disabilitare la visualizzazione HUD impostando l'opzione Visualizzazione HUD nel profilo personale. Se l'opzione Visualizzazione HUD nel profilo personale è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come utilizzare la visualizzazione HUD.

Per utilizzare la visualizzazione HUD per visualizzare le sezioni di informazioni correlate

- Effettuare una o più operazioni tra quelle riportate di seguito.
 - Passare agli elenchi o alle schede contenenti informazioni correlate senza dover scorrere la pagina verso il basso facendo clic sui collegamenti nella visualizzazione.
 - Comprimere la visualizzazione HUD facendo clic sul segno meno (-) nella visualizzazione.
 - Espandere di nuovo la visualizzazione facendo clic sul segno più (+).

L'impostazione di compressione o espansione nella visualizzazione HUD viene mantenuta per tutti i tipi di record fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.

NOTA: per informazioni sulla modifica delle opzioni Formato informazioni correlate e Visualizzazione HUD nel profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dettagli personali](#) (vedere "Aggiornamento dei dati personali" a pagina 716).

Task che è possibile eseguire nelle pagine Dettaglio

Nelle pagine Dettaglio, è inoltre possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un nuovo record copiando quello esistente (per la maggior parte dei tipi di record). L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.
- Espandere e comprimere le sezioni nella pagine Dettaglio in base alle esigenze. Tali impostazioni vengono mantenute fino alla modifica successiva, anche se si esce da Oracle CRM On Demand e si accede nuovamente.
- Fare clic su un'icona nella pagina Dettaglio per aggiungere il record alla sezione Record preferiti nella barra delle azioni.
- Fare clic sull'icona della nota per aggiungere note o visualizzare le note di altri utenti.
- Inviare una nota a un altro utente spostando il puntatore sul nome dell'utente. Vedere [Invio di note ad altri utenti](#) (a pagina 109).

Le pagine Dettaglio possono inoltre contenere applet Web personalizzati, impostati dall'amministratore dell'azienda. Utilizzate per integrare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web nella pagina. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni su applet Web personalizzate.

Pagine Modifica

Le pagine Modifica mostrano i campi del record in un formato modificabile. È possibile utilizzare queste pagine per aggiornare le informazioni del record. I campi del record nelle pagine Modifica sono identici a quelli riportati nella parte superiore delle pagine Dettaglio.

Sia le pagine di modifica che le pagine dei dettagli possono contenere campi di collegamenti Web personalizzati. Per un determinato collegamento Web, l'amministratore può specificare se deve essere visualizzato nella pagina di modifica, nella pagina dei dettagli o in entrambe, come illustrato in Impostazione di collegamenti Web.

Come mostrare o nascondere la barra delle azioni

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata sul lato sinistro delle pagine di Oracle CRM On Demand ogni volta che si accede a Oracle CRM On Demand. Nel corso di una sessione in Oracle CRM On Demand è possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze.

NOTA: L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari. Se non è disponibile nel ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni non può essere mostrata.

Le procedure riportate di seguito descrivono come nascondere o mostrare la barra delle azioni.

Per nascondere la barra delle azioni

- Fare clic sullo spazio tra la barra delle azioni e la sezione principale della pagina.

SUGGERIMENTO: quando il puntatore del mouse si trova nello spazio tra la barra delle azioni e la sezione principale della pagina, il colore dello spazio cambia e viene visualizzata la descrizione comandi Nascondi barra delle azioni.

Per mostrare la barra delle azioni

- Fare clic sullo spazio a sinistra della pagina.

SUGGERIMENTO: quando il puntatore del mouse si trova nello spazio a sinistra della pagina, il colore dello spazio cambia e viene visualizzata la descrizione comandi Visualizza barra delle azioni.

Home page personale

Dalla home page personale, è possibile rivedere le informazioni relative alla giornata lavorativa. È possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Controllare la programmazione degli appuntamenti nella sezione Calendario odierno.
- Rivedere gli avvisi che informano l'utente su scadenze, ad esempio l'invio di previsioni, nella sezione Avvisi. Gli avvisi sono impostati dall'amministratore dell'azienda.
- Eseguire la scansione dei task aperti, ordinati in base alla data di scadenza e alla priorità (freccia verso l'alto per: 1-Alto, nessuna freccia per 2-Medio, freccia verso il basso per 3-Basso) nella sezione Task aperti.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- Rivedere i record creati o modificati di recente.

Nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record.

- Rivedere le analisi desiderate.

Nella home page personale è possibile vengano visualizzate una o più sezioni report, in base al modo in cui l'azienda ha configurato tale pagina. Nell'applicazione standard, la home page personale riporta un'analisi della qualità delle opportunità per il trimestre corrente (Qualità pipeline per il trimestre corrente).

- Visualizzare widget Web, feed RSS e altri contenuti Web.

È possibile visualizzare contenuto Web integrato in La mia home page, in base alle impostazioni dell'amministratore dell'azienda e al contenuto incluso nel layout della pagina. Questo contenuto Web può includere widget Web, ad esempio mappe Google o video aziendali e feed RSS. Per ulteriori informazioni sull'impostazione del contenuto Web esterno, vedere Informazioni sulle applet Web personalizzate.

L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page personale. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni per task tipici eseguibili dalla Home page personale.

Operazione	Procedura
Avvisi	
Visualizzare tutti gli avvisi	Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina Avvisi.
Visualizzare un avviso	Nella sezione Avvisi, fare clic sul collegamento relativo all'avviso. Viene aperta la pagina Avviso contenente le informazioni aggiuntive sull'avviso.
Appuntamenti	
Creare un appuntamento	Nella sezione Calendario odierno, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica appuntamento, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Rivedere il record di un appuntamento	Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Oggetto dell'appuntamento da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettagli dell'appuntamento.
Rivedere gli appuntamenti del mese	Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 31. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del mese.
Rivedere gli appuntamenti della settimana	Nella barra del titolo Calendario odierno, fare clic sull'icona 7. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione della settimana.
Rivedere gli appuntamenti della giornata	Nella sezione Calendario odierno, fare clic sul collegamento Visualizza calendario o sull'icona 1. Il Calendario viene aperto e viene visualizzata la programmazione del giorno stesso.
Layout	
Modificare il layout della Home page personale	Per modificare le informazioni visualizzate in due sezioni della Home page personale, fare clic su Modifica layout, quindi sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
Record	
NOTA: nell'applicazione standard, all'interno della sezione Lead creati di recente vengono visualizzati i lead con la data di creazione più recente. L'utente o l'amministratore dell'azienda può personalizzare la Home page personale in modo che vengano visualizzati altri tipi di record, ad esempio Clienti modificati di recente.	
Creare un record	Nella barra del titolo della sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica, compilare le informazioni necessarie, quindi salvare il record.
Rivedere un record	Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic sul collegamento del record da rivedere. Viene aperta la pagina di dettaglio del record.
Rivedere un elenco di record	Nella sezione in cui vengono visualizzati i record, fare clic su Mostra elenco completo. Viene aperta la pagina di elenco del record.

Operazione	Procedura
Report	
Suddividere il diagramma in base a un'altra categoria	<p>A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione. Il diagramma e la tabella visualizzano i dati classificati in base alla selezione.</p> <p>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare Qualità pipeline per il trimestre corrente.</p>
Visualizzare i record comprendenti un segmento nel diagramma o nella tabella	<p>A seconda dell'analisi visualizzata, è possibile espandere un segmento o un collegamento per visualizzare i record relativi alla categoria.</p> <p>Per effettuare questa operazione con l'applicazione standard, utilizzare la sezione Qualità pipeline per il trimestre corrente.</p>
Task	
Creare un task	Nella sezione Task aperti, fare clic su Nuovo. Nella pagina Modifica task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Rivedere il record di un task	Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Oggetto del task da rivedere. Viene visualizzata la pagina Dettaglio task.

Revisione degli avvisi

Gli avvisi a livello aziendale vengono visualizzati in La mia home page. Gli amministratori utilizzano gli avvisi per trasmettere informazioni a livello aziendale, come ad esempio avvisi di riunioni e modifiche delle polizze. Un funzionario commerciale, le cui informazioni sono incluse nelle previsioni di vendita dell'azienda, riceverà un avviso anche al termine della generazione della previsione.

Per rivedere gli avvisi

- 1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale.
- 2 Nella sezione Avvisi, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.
 - Fare clic sul collegamento relativo all'avviso che si desidera rivedere, se è attualmente visualizzato in La mia home page.
Viene visualizzata la pagina Avvisi con informazioni aggiuntive sull'avviso.
 - Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.
Viene visualizzata la pagina relativa all'elenco degli avvisi in cui è possibile selezionare un avviso, scegliere un'opzione dall'elenco a discesa per limitare i tipi di record di avvisi visualizzati oppure creare un elenco filtrato personalizzato per gli avvisi.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Campi avviso
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

Utilizzo del Centro messaggi

Il Centro messaggi nella barra delle azioni consente di gestire da un'unica posizione le note personali, le note ricevute da altri utenti e le note sui record. Il Centro messaggi, pertanto, promuove la comunicazione e la collaborazione in modo più efficiente all'interno di Oracle CRM On Demand.

Il Centro messaggi può contenere quanto riportato di seguito.

- **Note create per uso personale.** È possibile creare note per uso personale nel Centro messaggi. Queste note risultano particolarmente utili per la registrazione delle azioni di follow-up che si desidera intraprendere o per le informazioni a cui si desidera fare riferimento in un secondo momento. Queste note private vengono indicate da un'icona che raffigura una chiave.
- **Note sui record ai quali si effettua la sottoscrizione.** Sui tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile tenere traccia delle conversazioni su un determinato record passando alla pagina Dettaglio ed effettuando la sottoscrizione alle nuove note aggiunte nel record. Si riceverà quindi una copia di tutte le note di questo tipo nel Centro messaggi e sarà possibile rispondere al record dal Centro messaggi. Si riceve una copia soltanto delle nuove note aggiunte al record, mentre non si ricevono le note su altre modifiche apportate al record.
- **Note ricevute da altri utenti.** Un altro utente può fare clic sull'icona della nota accanto al nome di un utente in una pagina dell'applicazione e inviare una nota a tale utente. Le note ricevute in questo modo vengono indicate da un'icona che raffigura due persone.

Il Centro messaggi contiene l'icona (simbolo) di una nota accanto alla quale viene visualizzato il numero di nuovi messaggi.

Quando si fa clic sull'icona della nota nel Centro messaggi, viene visualizzato l'elenco delle note. Per ciascuna nota vengono visualizzati il nome dell'utente che l'ha creata, l'oggetto oppure la prima parte del testo della nota in mancanza dell'oggetto. Viene inoltre visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota ha la data odierna.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
Visualizzazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata. Se la nota è collegata a un record al quale si è stata eseguita la sottoscrizione, è possibile espandere il record dal collegamento disponibile nella nota.
Creazione di una nuova nota	Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto nella prima riga, se necessario, quindi digitare la nota e fare clic su Salva. L'oggetto è facoltativo; se non viene specificato, i primi caratteri del testo della nota vengono copiati nella riga dell'oggetto.

Operazione	Procedura
Risposta a una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata, fare clic su Rispondi e digitare la nota. Quando si fa clic su Salva, la risposta viene inviata al Centro messaggi dell'utente che ha inviato la nota. Se si seleziona Invia, la risposta viene inviata alla pagina Dettaglio appropriata e a tutti gli utenti che hanno effettuato la sottoscrizione al record.
Eliminazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic su Elimina. Questa operazione consente di eliminare la copia della nota dal Centro messaggi, ma non la nota effettiva nella pagina Dettaglio del record.
Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic sul nome dell'utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente per l'utente.

È possibile incorporare il Centro messaggi come widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Come incorporare un widget Centro messaggi](#) (vedere "Integrazione di un widget Centro messaggi" a pagina 742).

Quando si incorpora il Centro messaggi come widget Web, è possibile fare clic sul pulsante Aggiorna per aggiornare il Centro messaggi con i messaggi più recenti di Oracle CRM On Demand.

Utilizzo di applet per feed RSS

In Oracle CRM On Demand è possibile utilizzare applet per feed RSS per effettuare la sottoscrizione al contenuto aggiornato di frequente al quale si è particolarmente interessati, come ad esempio blog, titoli di notizie o podcast. Questo contenuto può, ad esempio, aggiungere alle informazioni CRM le informazioni ottenute dai provider di notizie ai quali è stata effettuata la sottoscrizione. È possibile visualizzare notizie generali sui mercati nella home page personale nonché notizie e informazioni specifiche sui dipendenti del cliente nella pagina dei dettagli dei contatti.

In Oracle CRM On Demand è disponibile un lettore di feed incorporato nell'applicazione che aggrega il contenuto in modo da non dover mai lasciare l'applicazione. Ad esempio, anziché dover visitare altri siti Web per ottenere le notizie sui mercati, le informazioni vengono consegnate all'interno di Oracle CRM On Demand. Oltre ad aggregare il contenuto, il lettore di feed può accettare i parametri dei campi utente e record.

Le applet per feed RSS rappresentano un tipo di applet Web personalizzata, creata dall'amministratore dell'azienda, in cui viene specificato l'URL per un feed RSS. Pertanto, è possibile visualizzare le applet per feed RSS nelle posizioni riportate di seguito.

- Home page personale
- Home page dei tipi di record
- Pagine Dettaglio del tipo di record
- Barra delle azioni

Per ulteriori informazioni sulle applet Web personalizzate, vedere Informazioni sulle applet Web personalizzate.

Se l'applet non è già visualizzata nella pagina o nella barra delle azioni, è necessario aggiungerla al layout della home page, della pagina Dettaglio o della barra delle azioni.

L'amministratore dell'azienda può specificare che un'applet per feed RSS è configurabile. In tal caso, insieme all'applet viene visualizzato un collegamento Configura ed è possibile modificare il nome dell'applet e l'URL ad esso associato per visualizzare un altro feed RSS. Se un'applet per feed RSS non è configurabile, il collegamento Configura non viene visualizzato.

L'amministratore dell'azienda renderà configurabili solo alcuni applet per feed RSS.

Se l'amministratore dell'azienda elimina un'applet per feed RSS, anche le versioni personalizzate dell'applet verranno eliminate dall'applicazione. Ad esempio, se un utente ha configurato un'applet per un feed di notizie della CNN nella propria home page, mentre un altro utente nella propria home page ha configurato l'applet per un feed di notizie della NBC, entrambi gli utenti non avranno accesso al feed dell'applet se l'applet per feed RSS originale è stata eliminata.

Per configurare un'applet per feed RSS

- 1** Fare clic sul collegamento Configura.
- 2** Nel campo Nome, digitare un nome appropriato per l'applet.
- 3** Nel campo URL, modificare l'URL nel modo desiderato.
- 4** Fare clic su Salva.

Il feed viene aggiornato con i dati dell'URL configurato.

Nota: è possibile fare clic su [Utilizza impostazione predefinita](#) per tornare all'URL definito dall'amministratore dell'azienda.

Gestione dei record

In questo argomento vengono descritte le procedure comuni per la gestione dei record.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Ricerca di record](#) (a pagina 46)
- [Anteprima dei record](#) (a pagina 69)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) (a pagina 80)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Creazione e perfezionamento di elenchi](#) (vedere "[Creazione e ridefinizione di elenchi](#)" a pagina 88)
- [Esportazione di record in elenchi](#) (a pagina 97)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Modifica del registro personalizzato primario in un record](#) (a pagina 102)

- [Aggiornamento di gruppi di record](#) (a pagina 102)
- [Unione di record](#) (a pagina 104)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine](#) (a pagina 131)

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- Strumenti di importazione ed esportazione
- [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39)

Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record

Le modalità di accesso ai dati in Oracle CRM On Demand sono determinate da componenti di controllo dell'accesso associati al proprio ruolo utente in Oracle CRM On Demand, come descritto di seguito.

- **Privilegi.** L'accesso a determinati dati aziendali o amministrativi è possibile solo se il proprio ruolo utente dispone del privilegio necessario per i dati del genere. Ad esempio, se il ruolo utente dispone del privilegio Gestione regole del workflow, è possibile accedere a tutti i dati di configurazione del workflow.
- **Accesso in base al tipo di record e profili di accesso.** Per accedere ai record di un determinato tipo, il ruolo utente e i profili di accesso personali devono avere le impostazioni appropriate, come descritto di seguito.
 - Per i tipi di record di livello superiore, l'accesso al tipo di record deve essere concesso al ruolo utente. Ad esempio, per accedere a un record cliente qualsiasi, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dell'accesso al tipo di record Cliente.
 - Il proprio profilo di accesso deve consentire l'accesso al tipo di record. I profili di accesso controllano inoltre le operazioni che è possibile eseguire sui dati ai quali si accede. Ad esempio, il profilo di accesso del proprietario può concedere i diritti di modifica per i record cliente di cui si è proprietari, mentre il profilo di accesso predefinito può concedere i diritti di sola lettura per i record cliente visualizzati tramite l'accesso condiviso ma di cui non si è proprietari.

NOTA: i profili di accesso vengono utilizzati anche in vari meccanismi di condivisione dei record, spiegati nella sezione seguente.

Meccanismi di condivisione dei record

Gli utenti possono condividere i record mediante i meccanismi di condivisione riportati di seguito.

- **Posizione gerarchica nell'azienda.** Ad esempio, un responsabile può visualizzare i record di un subordinato.

- **Delega dell'utente.** Ad esempio, un utente può delegare l'accesso a un altro utente che potrebbe non trovarsi nella stessa posizione gerarchica.
- **Appartenenza a un registro personalizzato.** Ad esempio, a un gruppo di utenti diverso può essere concesso l'accesso a un insieme di record associato al registro personalizzato denominato *Operazioni in corso*.
- **Appartenenza a un team.** Ad esempio, il proprietario di un record cliente può condividere il cliente con un insieme di utenti scelto personalmente.
- **Appartenenza a un gruppo.** Per *gruppo* si intende un team di utenti predefinito. Ad esempio, se un utente membro di un gruppo diventa proprietario di un record contatto, anche tutti gli altri membri dello stesso gruppo vengono aggiunti al team del contatto. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere Gestione gruppi.

NOTA: la condivisione dei dati mediante registri personalizzati è il metodo di condivisione più efficace per le aziende di grandi dimensioni in cui gli utenti condividono più di un milione di record.

Modalità di proprietà dei record

Per la maggior parte dei tipi di record che supportano i registri personalizzati, l'amministratore dell'azienda può impostare la proprietà in modalità utente, registro o mista. A seconda dei criteri aziendali e delle modalità di proprietà configurate per i tipi di record, è possibile essere proprietari dei record in modo diretto, accedere ai record mediante meccanismi di condivisione dei record oppure utilizzare una combinazione di questi due metodi. Le modalità di proprietà dei record disponibili sono descritte di seguito.

- **Modalità utente.** Quando un tipo di record è configurato in modalità utente, a ogni record del tipo configurato deve essere assegnato un proprietario. L'utente possiede un record quando è associato al campo Proprietario del record. Se è disponibile nella pagina Dettaglio del record, il campo Registro visualizza il registro utente associato al proprietario.
- **Modalità registro.** Quando un tipo di record è configurato in modalità registro, ai record del tipo configurato non vengono assegnati proprietari. A ogni record deve essere invece associato un registro personalizzato primario. L'associazione di un registro personalizzato primario a un record non significa che il registro personalizzato è proprietario del record, poiché un registro personalizzato è un meccanismo di condivisione dei record. L'associazione di un registro personalizzato primario a un record indica solo che il record appartiene principalmente a un registro personalizzato e non appartiene a un utente particolare. La modalità registro è utile nei report in cui si desidera indicare che un record appartiene a un determinato registro personalizzato in modo che non venga conteggiato più volte se il record è anche condiviso con altri registri.
- **Modalità mista.** Quando un tipo di record è configurato in modalità mista, un record del tipo configurato può essere impostato in uno qualsiasi dei modi seguenti.
 - Il record può essere impostato senza un proprietario o un registro personalizzato primario associato.
 - Al record può essere assegnato un proprietario.
 - Al record può essere assegnato un registro personalizzato primario.

Per i tipi di record che non supportano i registri personalizzati ma richiedono un proprietario, è supportata solo la modalità di proprietà utente.

In tutte le modalità di proprietà dei record non è possibile assegnare un proprietario e un registro personalizzato primario allo stesso record. Se tuttavia il tipo di record supporta i registri personalizzati, è possibile assegnare registri personalizzati aggiuntivi a un record in tutte le modalità di proprietà.

Se è presente nella pagina dei dettagli di un record, il campo Registro può mostrare il nome di un registro utente o di un registro personalizzato primario per il record oppure essere vuoto, come descritto di seguito.

- Se il record è di proprietà di un utente, il campo Registro mostra il nome del registro utente per il proprietario del record.
- Se il record non è di proprietà di un utente, il campo Registro può mostrare un registro personalizzato primario per il record o essere vuoto.

L'amministratore dell'azienda configura la modalità di proprietà dei record impostando come obbligatori alcuni campi per il tipo di record. L'amministratore dell'azienda può modificare la modalità di proprietà dei record per un tipo di record. Per informazioni sulla configurazione delle modalità di proprietà dei record, vedere Configurazione delle modalità di proprietà dei record.

Conseguenze della modifica della modalità di proprietà dei record per un tipo di record

Quando si modifica la modalità di proprietà dei record impostandone un'altra, si verifica quanto riportato di seguito.

- Quando si crea un nuovo record del tipo interessato, potrebbe essere necessario selezionare un proprietario per il record oppure associare un registro primario al nuovo record, a seconda della nuova modalità di proprietà.
- Se si aggiorna per primi un record dopo la modifica della modalità di proprietà, potrebbe essere necessario selezionare un proprietario o un registro primario per il record prima di salvare le modifiche, a seconda della nuova modalità di proprietà. La tabella seguente mostra il funzionamento in ogni circostanza.

Modalità precedente	Nuova modalità	Funzionamento
Modalità utente	Modalità registro	È necessario selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.
Modalità utente	Modalità mista	È possibile selezionare un proprietario nel campo Proprietario o un registro personalizzato primario nel campo Registro, ma non entrambi gli elementi.
Modalità registro	Modalità utente	È necessario selezionare un utente nel campo Proprietario.

Modalità precedente	Nuova modalità	Funzionamento
Modalità registro	Modalità mista	È possibile selezionare un proprietario nel campo Proprietario o un registro personalizzato primario nel campo Registro, ma non entrambi gli elementi.
Modalità mista	Modalità utente	È necessario selezionare un utente nel campo Proprietario.
Modalità mista	Modalità registro	È necessario selezionare un registro personalizzato primario nel campo Registro.

Inoltre, se il proprietario di un record esistente viene rimosso dal record quando il record viene aggiornato dopo che la modalità di proprietà è stata modificata da utente in un'altra modalità, si verifica quanto riportato di seguito.

- Se il tipo di record supporta i team, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team.

NOTA: il tipo di record **Cliente** costituisce un'eccezione a questa regola. Se l'ex proprietario di un record cliente è un membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

- Se un'attività che disponeva in precedenza di un proprietario viene aggiornata e il contenuto del campo Proprietario viene cancellato, l'attività non viene più visualizzata nel calendario del proprietario precedente. L'attività viene tuttavia visualizzata negli elenchi delle attività correlate ai quali gli utenti possono accedere tramite le pagine dei dettagli dei record. Tutti gli utenti che accedono al record tramite l'appartenenza al registro, compreso il proprietario precedente del record, visualizzano l'attività nell'elenco delle attività aperte o completate a seconda dei casi.

Creazione di record

È possibile creare un record da diverse aree all'interno dell'applicazione. L'area scelta dipende dalle modalità di creazione, descritte di seguito.

- Creare il record in una finestra popup indipendente dai record che si stanno utilizzando. In questo modo l'utente manterrà la posizione nell'area principale dell'applicazione.
- Creare il record facendo clic sul pulsante Nuovo nella pagina Home page, Elenco o Dettaglio. Ognuna di queste pagine consente di aprire lo stesso modulo, ma l'operazione viene spostata dalla pagina corrente alla pagina Modifica. Per tornare alla pagina che si stava utilizzando, è necessario utilizzare il collegamento Indietro.

- Creare il record per un tipo di record diverso che viene automaticamente collegato al record attualmente in uso.

È inoltre possibile creare nuovi record nei modi riportati di seguito.

- Mediante l'importazione di record:
 - usando la Procedura di importazione per importare i record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Importazione personale;
 - usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
 - usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere Strumenti di importazione ed esportazione.

- Mediante la conversione di record del lead. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina Converti lead, se si esegue la conversione di un record del lead, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:
 - un record di cliente;
 - un record di contatto;
 - un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione dei lead, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 190).

- Mediante la conversione di record di registrazione operazione. In base alle opzioni selezionate dall'utente nella pagina di conversione di Registrazione operazione, se si esegue la conversione di un record di registrazione operazione, è possibile creare uno o più record tra quelli indicati di seguito:
 - un record di cliente;
 - un record di contatto;
 - un record di opportunità.

Per ulteriori informazioni sulla conversione di registrazioni operazioni, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 412)

SUGGERIMENTO: per evitare la duplicazione di record, effettuare la ricerca del record che si intende creare prima di procedere alla creazione. Vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

NOTA: un asterisco (*) accanto al nome del campo indica che si tratta di un campo obbligatorio.

Per creare un record mediante la sezione Crea

- 1 Da qualsiasi pagina, passare alla sezione Crea nella barra delle azioni.
- 2 Dall'elenco, fare clic sul collegamento del tipo di record.
- 3 Immettere le informazioni del record nel modulo Nuovo record.
- 4 Salvare il record.

Per creare un record dalle pagine Home page, Elenco o Dettaglio

- 1 Da una di queste pagine, fare clic sul pulsante Nuovo nella barra del titolo.
- 2 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 3 Salvare il record.

Per creare un record collegato al record selezionato

- 1 Selezionare il record.
Per istruzioni sulla selezione di un record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Dalla dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Sulla barra del titolo della selezione, fare clic sul pulsante Nuovo o Aggiungi.
- 4 Immettere le informazioni del record nella pagina Modifica.
- 5 Salvare il record.

Immissione delle informazioni nei record

Quando si creano i record, è possibile immettere informazioni direttamente in alcuni campi o selezionare valori da un elenco a discesa. Inoltre, per alcuni campi è possibile fare clic su un'icona a destra del campo per visualizzare una finestra dalla quale selezionare o immettere valori. Le icone su cui è possibile fare clic sono:

- **Icona a forma di telefono.** Consente di immettere i dettagli di un numero di telefono.
- **Icona a forma di calendario.** Consente di selezionare una data.
- **Icona della valuta.** Consente di cercare e selezionare una valuta.
- **Icona di ricerca (lente d'ingrandimento).** Consente di cercare e selezionare uno o più record, che verranno associati al record che si sta creando. L'icona di ricerca può essere utilizzata anche per selezionare più valori nei campi degli elenchi di selezione a scelta multipla.

Informazioni sugli elenchi di selezione a scelta multipla

Da un elenco di selezione a scelta multipla si possono scegliere più valori. Se si fa clic sull'icona di ricerca di un elenco di selezione a scelta multipla, viene visualizzata una finestra popup in cui è possibile selezionare i valori desiderati spostandoli dall'elenco di quelli disponibili a quello dei valori selezionati. È possibile anche ordinarli nell'elenco dei valori selezionati.

Gli elenchi di selezione a scelta multipla sono supportati per i seguenti tipi di record:

- Cliente
- Attività
- Contatto

- Oggetto personalizzato 01
- Oggetto personalizzato 02
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Richiesta di servizio

Informazioni sui campi dei numeri telefonici

I campi Telefono sono contraddistinti da un'icona telefono. Quando si fa clic sull'icona viene visualizzata la finestra di verifica dei dati telefonici. In cui è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Selezionare il paese del numero di telefono.
- Immettere il prefisso della città o dell'area.
- Immettere il numero locale.
- Immettere un numero di interno se esistente.

Quando si salva il numero di telefono, Oracle CRM On Demand inserisce prima del numero di telefono i due elementi descritti di seguito.

- Un segno più (+) per rappresentare il prefisso telefonico internazionale per le chiamate verso un paese diverso da quello in cui ci si trova.

Se ad esempio le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Inglese - Stati Uniti, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 011. Se le impostazioni internazionali del proprio record utente sono Francese - Francia, il segno più rappresenta il prefisso telefonico internazionale 00.

- Il codice paese relativo al paese selezionato per il numero di telefono.

Se ad esempio si sceglie la Spagna come paese del numero di telefono, oltre al segno più Oracle CRM On Demand inserisce 34 prima del numero di telefono.

SUGGERIMENTO: se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e salvare le informazioni. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.

Informazioni sui campi dell'indirizzo

Per gli indirizzi, l'applicazione visualizza differenti campi in base alle informazioni specifiche del paese. Ad esempio, se si seleziona Giappone come paese per l'indirizzo di fatturazione di un cliente, gli altri campi relativi all'indirizzo vengono modificati in base a quelli necessari per gli indirizzi giapponesi, come ad esempio Chome, Ku, and Shi/Gun.

In genere, gli indirizzi vengono memorizzati con il tipo di record specifico. Tuttavia, alcuni indirizzi provengono dal collegamento di un record a un altro. Ad esempio, se si immette l'indirizzo di fatturazione e di spedizione di un cliente, quando si collega il cliente al contatto, nella pagina Dettagli del contatto viene visualizzato l'indirizzo di fatturazione.

Se l'amministrazione aziendale ha aggiunto la sezione Indirizzi alla propria applicazione, è possibile registrare gli indirizzi aggiuntivi di questi record come clienti o contatti. Quando si registrano gli indirizzi dei contatti, l'indirizzo primario è sempre quello immesso nella sezione Indirizzo alternativo.

Ricerca di record

In Oracle CRM On Demand sono disponibili vari metodi per trovare i record:

- [Ricerca di record nella barra delle azioni](#) (a pagina 58)
- [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60)
- [Ricerca di record nelle pagine Elenco](#) (a pagina 64)
- [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 64)

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla ricerca di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55)
- [Campi predefiniti della ricerca per parola chiave](#) (a pagina 56)
- [Informazioni sulla ricerca mirata](#) (a pagina 46)
- [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 49)
- [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 54)
- [Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla](#) (a pagina 55)
- [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67)

Informazioni sulla ricerca mirata

Oracle CRM On Demand consente di eseguire due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per informazioni sulla ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55).

La ricerca mirata può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni](#) (a pagina 58).
- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i

record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 64).

- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.

- Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
- Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60).

- **Campi filtro rapido nelle pagine Elenco.** Le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Per le ricerche mirate, i tipi di record che è possibile cercare e i campi oggetto di ricerca in ogni tipo di record sono determinati dal ruolo utente come descritto di seguito.

- Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Non è possibile cercare i record del tipo interessato nella sezione Cerca della barra delle azioni.
 - Non è possibile specificare alcun criterio di ricerca per una ricerca avanzata del tipo di record interessato. L'esecuzione di una ricerca avanzata senza criteri specifici comporta la restituzione di tutti i record del tipo interessato che il ruolo utente e le impostazioni di accesso consentono di visualizzare.
 - Non è possibile usare i campi filtro rapido nelle finestre di ricerca.
 - Non è possibile specificare alcun criterio di ricerca per un elenco di record del tipo di record interessato. Per ulteriori informazioni sulla creazione e ridefinizione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).
- Per qualsiasi tipo di record, possono essere visualizzati più campi di ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni e nei campi filtro rapido delle finestre di ricerca, a seconda dei campi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record specifico.
- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il proprio ruolo utente, è possibile effettuare ricerche in tutti i campi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record specifico in uno qualsiasi dei punti seguenti:
 - Barra delle azioni
 - Finestre di ricerca
 - Ricerca avanzata

NOTA: la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il proprio ruolo utente, è possibile effettuare ricerche in un campo nella barra delle azioni, nelle finestre di ricerca o con la funzione ricerca avanzata solo se il campo soddisfa entrambi i criteri seguenti:

- Il campo è disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.
- Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

NOTA: per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insiemi di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

La ricerca mirata restituisce i record in cui i valori specificati nei campi di ricerca corrispondono ai valori analoghi nei record del tipo selezionato. Questa ricerca consente di visualizzare solo i record con una corrispondenza per ognuno dei valori immessi, un funzionamento equivalente all'utilizzo della condizione AND tra i campi di ricerca. Un campo lasciato vuoto non viene preso in considerazione nella ricerca.

Il layout di ricerca assegnato al proprio ruolo utente per un tipo di record determina i campi che vengono visualizzati come colonne nell'elenco dei record restituito da una ricerca del tipo di record interessato.

NOTA: non è possibile specificare un valore nullo in un campo di una ricerca eseguita dalla barra delle azioni. Per specificare un valore nullo è necessario usare la ricerca avanzata. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60).

Informazioni sui caratteri jolly nella ricerca mirata

Per impostazione predefinita, a ogni valore di ricerca immesso in un campo di ricerca mirata viene aggiunto un carattere jolly o asterisco (*), pertanto non è necessario aggiungere un carattere jolly alla stringa di ricerca. È possibile inserire un carattere jolly prima dei valori di ricerca o tra i valori di ricerca. Non è possibile usare il carattere jolly negli elenchi di selezione con valori predeterminati. In una ricerca mirata di record cliente, ad esempio, il layout di ricerca predefinito consente di inserire stringhe di ricerca per i campi Nome del cliente e Ubicazione. Entrambi i campi non fanno distinzione tra maiuscole e minuscole. Se si inserisce *C* nel campo Nome del cliente e *Head* nel campo Ubicazione, l'espressione della ricerca mirata verrà interpretata come indicato di seguito:

Mostra tutti i clienti in cui Nome del cliente è uguale a *C** e Ubicazione è uguale a *Head**

La ricerca restituisce tutti i clienti i cui nomi iniziano con la lettera *C* (maiuscola e minuscola) e i cui valori del campo Ubicazione iniziano con la parola *Head* (qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole).

NOTA: l'uso del carattere jolly influisce sulle prestazioni della funzione di ricerca. Le ricerche in cui il carattere jolly è usato come prefisso dei valori di ricerca risultano più lente.

Come descritto nella sezione seguente, l'uso dei caratteri jolly è limitato quando si esegue la ricerca di corrispondenze esatte.

Informazioni sulla ricerca di corrispondenze esatte

Se si conosce il valore esatto di un campo del record che si sta cercando, è possibile cercare le corrispondenze esatte inserendo un segno di uguale (=) prima della stringa di ricerca. Quando si inserisce un segno di uguale prima della stringa di ricerca, la ricerca mirata funziona come riportato di seguito.

- Non viene aggiunto un carattere jolly alla fine della stringa di ricerca.

Se il campo di ricerca distingue tra maiuscole e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze esatte della stringa di ricerca specificata. Se invece il campo di ricerca non fa distinzione tra maiuscole

e minuscole, la ricerca restituisce le corrispondenze con qualsiasi combinazione di maiuscole e minuscole.

Se ad esempio si inserisce *=Acme* come valore di ricerca nel campo Nome del cliente, la ricerca restituisce tutti i record cliente che contengono il nome nel formato *Acme* o *ACME* oppure in un formato costituito da altre combinazioni di maiuscole o minuscole, in quanto il campo Nome del cliente non fa distinzione tra maiuscole e minuscole. La ricerca non restituisce invece i record in cui il nome del cliente contiene la parola *Acme* e altri caratteri, ad esempio *Acme Inc*, *Acme Incorporated* o *Acme SuperStore*.

- Se si usa un carattere jolly in modo esplicito nella stringa di ricerca, il carattere jolly viene considerato come testo normale.

Si supponga ad esempio di disporre di due record cliente con i nomi cliente *Acme** e *Acme Super Store*. Se si inserisce *=Acme** nel campo di ricerca Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *Acme**. La ricerca non restituisce invece il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

- Se il valore di un campo di un record inizia con un segno di uguale, solo il secondo segno di uguale inserito nel campo di ricerca viene considerato come appartenente alla stringa di ricerca.

Si supponga ad esempio di disporre di due record cliente con i nomi cliente *=Acme Super Store* e *Acme Super Store*. Se si inserisce *==Acme Super Store* nel campo Nome del cliente, la ricerca restituisce il record in cui il nome del cliente è *=Acme Super Store*. La ricerca non restituisce invece il record in cui il nome del cliente è *Acme Super Store*.

L'uso del segno di uguale come prefisso è soggetto alle seguenti limitazioni:

- il segno di uguale come prefisso non è supportato per i campi di ricerca di tipo Telefono;
- non è possibile inserire un segno di uguale prima di un valore in un campo di ricerca di tipo elenco di selezione.

Informazioni sulle condizioni di filtro

Per le ricerche sono disponibili varie condizioni di filtro, a seconda del tipo di dati del campo di ricerca, come riportato nella seguente tabella.

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
Numero, Intero, Percentuale, Valuta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tra ■ Uguale a ■ Maggiore di ■ Minore di ■ è NULL ■ Non è NULL ■ Diverso da ■ Non tra

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
Data, Ora	<ul style="list-style-type: none"> ■ Tra ■ Uguale a ■ Ultimi 90 giorni ■ Prossimi 90 giorni ■ On ■ Data o successiva ■ Data o precedente ■ Oggi* ■ Ieri* ■ Domani* ■ Negli ultimi ? giorni ■ Nei prossimi ? giorni ■ La settimana scorsa* ■ Settimana successiva* ■ Settimana in corso* ■ Il mese scorso* ■ Mese successivo* ■ Mese in corso* ■ Trimestre in corso* ■ Trimestre scorso* ■ Trimestre successivo* ■ Anno in corso* ■ Anno successivo* ■ Anno scorso* ■ è NULL* ■ Non è NULL* ■ Diverso da ■ Non tra <p>Per le condizioni contrassegnate da un asterisco (*), il campo dei valori è disabilitato quando viene selezionata la condizione.</p> <p>Per la condizione Negli ultimi ? giorni e Nei</p>

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
	prossimi ? giorni, la variabile ? è sostituita dal numero di giorni selezionati nel campo dei valori di filtro.
Casella di controllo	<ul style="list-style-type: none">■ Selezionata■ Non selezionata
Elenco di selezione	<ul style="list-style-type: none">■ Contiene tutti i valori■ Contiene almeno un valore■ Non contiene alcun valore■ Uguale a■ è NULL■ Non è NULL

Tipo di dati	Condizioni di filtro disponibili
	<ul style="list-style-type: none"> Diverso da
Testo	<ul style="list-style-type: none"> Tra Contiene tutti i valori Contiene almeno un valore Non contiene alcun valore Uguale a Maggiore di Minore di è NULL Non è NULL Diverso da Inizia con Non inizia con Uguale Diverso Non tra
Telefono	<ul style="list-style-type: none"> Inizia con Tra Contiene tutti i valori Contiene almeno un valore Non contiene alcun valore Uguale a Maggiore di Minore di Diverso da

Utilizzo delle condizioni di filtro

Nella tabella riportata di seguito viene descritto l'utilizzo delle condizioni di filtro e degli operatori.

Utilizzare	Con	Corrisponden za	Risultati
------------	-----	--------------------	-----------

Utilizzare	Con	Corrispondenza	Risultati
Tra	Numeri o date	Due valori separati da virgola	Vengono visualizzati i record contenenti i valori compresi tra A e B (esclusi i valori uguali ad A e B).
Contiene tutti i valori (uguale a)	Testo, numeri o date	Uno o più valori separati da virgole	Vengono visualizzati i record che contengono la corrispondenza esatta. L'applicazione non recupera sottostringhe dei valori o lo stesso valore con uso diverso delle maiuscole (lettere maiuscole o lettere minuscole).
Contiene almeno un valore	Solo testo	Uno o più valori separati da virgole	Vengono visualizzati i record che corrispondono parzialmente ai valori (consente la corrispondenza delle sottostringhe). Ad esempio, immettendo <i>Rossi</i> vengono restituiti record quali <i>Autocarri rossi</i> , <i>Macchinari rossi</i> e <i>Lavaggio automobili Marco Rossi</i> . NOTA: questo comportamento è applicabile solo agli elenchi filtrati e non ad altre aree di Oracle CRM On Demand che utilizzano la condizione <i>Contiene almeno un valore</i> . Inoltre, l'utilizzo di questa condizione rallenta la velocità di recupero dei record, poiché Oracle CRM On Demand deve cercare anche le corrispondenze parziali.
Contiene nessuno dei valori (non uguale a)	Testo, numeri o date	Uno o più valori separati da virgole	Vengono visualizzati i record che <i>non</i> corrispondono ai valori. È l'inverso di <i>Contiene tutti i valori</i> .
Uguale a	Testo, numeri o date	Un singolo valore per ogni riga. Per aggiungere valori, utilizzare l'operatore OR e inserire un'altra riga.	Vengono visualizzati i record corrispondenti ai valori.
Maggiore di	Numeri o date	Valore singolo	Vengono restituiti i record contenenti un valore maggiore di quello immesso.
Minore di	Numeri o date	Valore singolo	Vengono restituiti i record contenenti un valore minore di quello immesso
<i>Operatore</i>			

Utilizzare	Con	Corrispondenza	Risultati
AND	Testo, numeri o date	Due o più condizioni	Vengono visualizzati i record per i quali tutte le condizioni sono vere. Ad esempio, se si immette data di chiusura > 10/01/2003 AND fatturato > 500000 verranno restituiti i record che corrispondono a <i>entrambi</i> i criteri.
OR	Testo, numeri o date	Qualsiasi condizione	Vengono visualizzati i record per i quali almeno una condizione è vera. Ad esempio, se si immette Industria = Energia OR Stato fatturazione = CA verranno restituiti i record che corrispondono a <i>uno solo</i> dei criteri.

Informazioni sui valori di filtro

Quando si cercano i record, occorre immettere un valore di filtro a seconda delle condizioni di filtro scelte.

Quando si immettono valori di filtro per una ricerca, attenersi alle linee guida riportate di seguito.

- Utilizzare la virgola per separare valori in un elenco di valori se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
 - Contiene tutti i valori
 - Contiene almeno un valore
 - Non contiene alcun valore
- Non utilizzare la virgola all'interno di un valore se si applica una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito.
 - Contiene tutti i valori
 - Contiene almeno un valore
 - Non contiene alcun valore

Le virgole sono considerate delimitatori nell'elenco di valori, pertanto non possono essere utilizzate all'interno dei valori. Se i valori per il filtro contengono virgole, utilizzare una combinazione di altre condizioni per creare il filtro desiderato.

- Per valori numerici, non utilizzare virgole per indicare i valori con migliaia.
- Con la condizione Contiene almeno un valore è possibile utilizzare parti di una parola. L'utilizzo di parti di parola con le altre condizioni non consente invece di recuperare i record desiderati.

NOTA: questo funzionamento è proprio degli elenchi filtrati che utilizzano la condizione Contiene almeno un valore e non di altre aree di Oracle CRM On Demand.

- Immettere le date nel formato utilizzato dalla propria azienda, specificando quattro cifre per l'anno, ad esempio 2003.
- Nella valuta omettere virgole e simboli, ad esempio il simbolo del dollaro (\$).

Utilizzo di caratteri jolly con i valori di filtro

È possibile utilizzare i caratteri jolly (* e ?) per le ricerche nei campi di testo e dei numeri telefonici solo se la condizione di filtro è Inizia con.

ATTENZIONE: se si utilizza l'asterisco (*), le prestazioni potrebbero essere più lente nel caso di ricerca su molti dati.

I caratteri jolly possono essere utilizzati nei tipi di ricerca riportati di seguito.

- Sezione Criteri di ricerca in Ricerca avanzata
- Sezione Criteri di ricerca nelle pagine Crea elenco e Limita elenco
- Ricerca alfabetica nelle pagine Elenco
- Ricerca rapida nelle pagine Elenco
- Sezione Cerca nella barra delle azioni

Per i campi dei numeri telefonici è possibile, ad esempio cercare tutti i numeri di telefono di un determinato prefisso. Per eseguire questa operazione, fare clic sull'icona a forma di telefono e, nel popup N. di telefono, inserire il prefisso e quindi l'asterisco (*) nel campo Numero locale.

Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla

È possibile eseguire ricerche e query su tutti i valori di un campo con elenco di selezione a scelta multipla. Un *elenco di selezione a scelta multipla* è un elenco di selezione da cui è possibile selezionare più valori durante l'immissione delle informazioni di un record.

Questi elenchi sono supportati come colonne nei risultati e nei criteri di filtro della ricerca mirata.

L'elenco riportato di seguito mostra in che modo i valori degli elenchi di selezione a scelta multipla nei criteri di filtro e la condizione di filtro determinano i record trovati dalla ricerca.

- **Contiene tutti i valori.** Viene trovato un record se tutti i valori di filtro specificati corrispondono ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Contiene almeno un valore.** Viene trovato un record se uno qualsiasi dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.
- **Non contiene alcun valore.** Viene trovato un record se nessuno dei valori di filtro specificati corrisponde ai valori dell'elenco di selezione a scelta multipla di un record di ricerca.

Informazioni sulla ricerca per parola chiave

Oracle CRM On Demand consente di eseguire due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato

dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata](#) (a pagina 46).

La ricerca per parola chiave può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni](#) (a pagina 58).
- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 64).
- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.
 - Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
 - Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60).

NOTA: le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Se l'amministratore dell'azienda seleziona la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca per l'azienda, nella sezione Cerca nella barra delle azioni e nelle finestre di ricerca viene visualizzato un solo campo di ricerca. Una ricerca di parola chiave consente di cercare determinati campi per trovare corrispondenze con il testo immesso dall'utente nel campo di ricerca. Questo tipo di ricerca consente di visualizzare tutti i record in cui la stringa di testo immessa viene trovata in uno qualsiasi dei campi in cui è stata eseguita la ricerca; tale operazione equivale all'utilizzo della condizione OR nei campi predefiniti. Ad esempio, in una ricerca per parola chiave di record di richiesta di servizio, i campi interessati sono Numero di servizio e Oggetto. Se si inserisce il valore 1234 nel campo di ricerca della barra delle azioni, vengono visualizzati i record seguenti:

- tutti i record in cui il valore del campo Numero di servizio include la stringa 1234, ad esempio le richieste di servizio numero 12345 e 01234;
- tutti i record in cui il testo del campo Oggetto include la stringa 1234, ad esempio *Il cliente ha segnalato un problema con il numero di prodotto 1234.*

Alcuni tipi di record non supportano la ricerca per parola chiave. Per l'elenco dei tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave e informazioni dettagliate sui campi interessati dalla ricerca per parola chiave per ogni tipo di record, vedere [Campi predefiniti della ricerca per parola chiave](#) (a pagina 56).

Campi predefiniti della ricerca per parola chiave

La ricerca per parola chiave può essere usata da più punti dell'interfaccia di Oracle CRM On Demand, come riportato di seguito.

- **Sezione Cerca nella barra delle azioni.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, nella sezione Cerca della barra delle azioni viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la

ricerca mirata per l'azienda. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nella barra delle azioni, vedere [Ricerca di record nella barra delle azioni](#) (a pagina 58).

- **Finestre di ricerca.** A seconda del tipo di ricerca selezionato dall'amministratore dell'azienda, viene utilizzata la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata nelle finestre di ricerca in cui vengono cercati i record da collegare al record in uso. Per ulteriori informazioni sulla ricerca di record nelle finestre di ricerca, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 64).
- **Pagina Ricerca avanzata in Oracle CRM On Demand.** Nella pagina Ricerca avanzata il tipo di ricerca dipende dalle opzioni selezionate, come riportato di seguito.
 - Se si cercano più tipi di record, la ricerca è una ricerca per parola chiave.
 - Se si cerca un singolo tipo di record, la ricerca è una ricerca mirata.

Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca avanzata, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60).

NOTA: le ricerche che usano i campi filtro rapido nelle pagine Elenco sono sempre ricerche mirate anche se è stata selezionata la ricerca per parola chiave come tipo di ricerca predefinito per l'azienda.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca per parola chiave e la ricerca mirata, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55) e [Informazioni sulla ricerca mirata](#) (a pagina 46).

Tutti i tipi di record supportano la ricerca mirata, ma alcuni non supportano la ricerca per parola chiave. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per ogni tipo di record, la tabella mostra i campi in cui Oracle CRM On Demand esegue questo tipo di ricerca.

Per questo tipo di record	La ricerca viene eseguita su questi campi
Clienti	Nome cliente, Ubicazione
Appuntamenti	Oggetto
Campagne	Codice origine, Nome campagna
Contatti	Cognome, Nome, E-mail
Oggetti personalizzati 01	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Oggetti personalizzati 02	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Oggetti personalizzati 03	Nome, Ricerca rapida 1, Ricerca rapida 2
Lead	Cognome, Nome
Opportunità	Nome opportunità
Prodotti	Nome prodotto, Categoria prodotto, Stato
Richieste di servizio	Numero RS, Oggetto
Soluzioni	ID soluzione, Titolo
Task	Oggetto

Per questo tipo di record	La ricerca viene eseguita su questi campi
Utenti	Cognome, Nome, E-mail
Specifico di Oracle CRM On Demand High Tech Edition e Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fondi	Nome fondo, Stato
Richieste di fondi	Nome richiesta fondo, Stato
Specifico di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partner	Nome partner, Ubicazione
Specifico di Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Rivenditore	Nome, Sito
Veicoli	N. identificazione veicolo
Specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventi medici	Nome, Ubicazione
Specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Nuclei familiari	Nome nucleo familiare
Portafogli	Numero conto

Ricerca di record nella barra delle azioni

È possibile usare la sezione Cerca della barra delle azioni per eseguire la ricerca di record. Prima di creare un nuovo cliente, contatto e così via, è opportuno determinare se il record esiste già. Nel primo campo della sezione Cerca della barra delle azioni è possibile selezionare il tipo di record da cercare. È possibile selezionare Tutto per cercare tutti i tipi di record oppure selezionare un solo tipo di record. È possibile impostare il tipo di record predefinito per la sezione Cerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca](#) (a pagina 725).

NOTA: i tipi di record di cui è possibile effettuare la ricerca nella sezione Cerca della barra delle azioni sono determinati dal proprio ruolo utente e dal tipo di ricerca in uso nell'azienda.

Informazioni sui vari tipi di ricerca

Se si esegue la ricerca di un singolo tipo di record, i risultati vengono visualizzati in una pagina Elenco, dalla quale è possibile usare l'elenco di record. È possibile perfezionare ulteriormente l'elenco utilizzando le funzioni di gestione degli elenchi di Oracle CRM On Demand, nonché salvare i risultati della ricerca come nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla gestione di elenchi o record, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82). Se si

esegue la ricerca di tutti i tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato. Quando si esegue la ricerca usando campi basati su testo, l'operazione non fa distinzione tra maiuscole e minuscole a meno che il testo *maiuscole/minuscole* non appaia disattivato nel campo di input. Il testo disattivato scompare quando si fa clic sul campo.

È inoltre possibile accedere alla pagina Ricerca avanzata, che consente di cercare contemporaneamente numerosi tipi di record anche con l'ausilio dei campi data. La funzione di ricerca avanzata fornisce inoltre capacità di filtro migliori. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60).

Oracle CRM On Demand supporta due tipi di ricerca: la ricerca mirata e la ricerca per parola chiave. Il tipo di ricerca utilizzato per impostazione predefinita dall'azienda viene determinato dall'amministratore dell'azienda mediante una selezione nella pagina del profilo dell'azienda. In genere la ricerca mirata garantisce prestazioni di interrogazione migliori. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata e la ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata](#) (a pagina 46) e [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55).

NOTA: solo per la ricerca mirata, è possibile che venga visualizzato il Selettore Registro nella sezione Cerca della barra delle azioni. Il Selettore Registro può essere usato per restringere l'ambito della ricerca in modo che vengano cercati solo i record appartenenti a un registro utenti particolare (in genere, definito utente) o registro personalizzato (in genere, definito registro). Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67).

La procedura riportata di seguito descrive le modalità di ricerca di un record nella barra delle azioni.

Per cercare un record nella barra delle azioni

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla.

Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 32).

- 2 Nel primo campo della sezione Cerca della barra delle azioni, selezionare un tipo di record oppure selezionare Tutto per cercare tutti i tipi di record disponibili per la ricerca.

NOTA: quando si seleziona l'opzione per cercare tutti i tipi di record, i tipi di record Oggetto personalizzato 01, 02 e 03 vengono inclusi nella ricerca, mentre i tipi di record Oggetto personalizzato 04 e superiori ne vengono esclusi. La ricerca di tutti i tipi di record disponibili risulta più lenta della ricerca di un solo tipo di record.

- 3 A seconda dell'impostazione, immettere il valore che si desidera cercare in un solo campo di testo o in più campi di testo.

- 4 Fare clic su Vai.

SUGGERIMENTO: se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, è possibile usare la funzione di ricerca avanzata per perfezionare i criteri di ricerca. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60). Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili anche sul sito Web Formazione e supporto. Per accedere al sito Web Formazione e supporto, fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore della pagina di Oracle CRM On Demand.

- 5 Fare clic sul collegamento nel record desiderato.

Viene visualizzata la pagina Dettaglio per il record.

Utilizzo della ricerca avanzata

Utilizzare la ricerca avanzata per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Cercare uno o più tipi di record contemporaneamente.
- Cercare record usando i campi di ricerca della data.
- Eseguire una ricerca mediante criteri di filtro per ogni campo.

Le sezioni disponibili nella pagina Ricerca avanzata variano a seconda della necessità di selezionare un solo tipo di record o più tipi di record per la ricerca.

Informazioni sulle ricerche avanzate di tipi di record singoli

La ricerca avanzata di un tipo di record singolo è simile a una ricerca mirata nella sezione Cerca della barra delle azioni. È possibile eseguire la ricerca usando più campi del tipo di record. La ricerca avanzata consente tuttavia di eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Selezionare come campi di ricerca tutti i campi visualizzabili tramite il ruolo utente di cui si è assegnatari
- Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro
- Specificare i campi da visualizzare nei risultati della ricerca

NOTA: nella ricerca avanzata di un solo tipo di record, non si utilizza il segno di uguale (=) per cercare una corrispondenza esatta. Per la ricerca delle corrispondenze esatte si utilizza invece la condizione Uguale a.

Quando si usa la ricerca avanzata per cercare un solo tipo di record, il ruolo utente determina i tipi di record che è possibile cercare e i campi di ogni tipo di record in cui è possibile effettuare la ricerca, come riportato di seguito.

- Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, non sarà possibile specificare alcun criterio di ricerca per una ricerca avanzata del tipo di record interessato. L'esecuzione di una ricerca avanzata senza criteri specifici comporta la restituzione di tutti i record del tipo interessato che il ruolo utente e le impostazioni di accesso consentono di visualizzare.
- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca tutti i campi che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.

NOTA: la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca un campo solo se soddisfa entrambi i criteri riportati di seguito.
 - Il campo è disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.
 - Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

NOTA: per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insieme di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

Quando si usa la ricerca avanzata per cercare un solo tipo di record, i risultati vengono visualizzati in una pagina Elenco, dalla quale è possibile lavorare sull'elenco di record. Il layout di ricerca assegnato al proprio ruolo utente determina i campi che vengono visualizzati nell'elenco dei record restituito dalla ricerca. Per ulteriori informazioni sulla gestione di elenchi o record, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).

Informazioni sulle ricerche avanzate di più tipi di record

La ricerca avanzata di più tipi di record è una ricerca per parola chiave. È possibile cercare alcuni o tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Quando si usa la ricerca avanzata per cercare più tipi di record, viene visualizzata una pagina Risultati della ricerca con varie sezioni per ogni tipo di record trovato nella ricerca.

NOTA: quando si seleziona l'opzione Tutti i tipi di record nell'elenco dei tipi di record da cercare, nella ricerca vengono inclusi solo i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Per cercare i tipi di record che non supportano la ricerca per parola chiave è necessario cercare un tipo di record alla volta.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di funzionamento della ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55).

Per eseguire la ricerca avanzata di un tipo di record singolo

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla. Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 32).
- 2 Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 3 Effettuare le operazioni riportate di seguito nella pagina Ricerca avanzata.
 - a Selezionare il pulsante di scelta I tipi di record seguenti.
 - b Selezionare la casella di controllo corrispondente al tipo di record che si desidera cercare.
 - c Assicurarsi che le caselle di controllo corrispondenti a tutti gli altri tipi di record non siano selezionate.
- 4 Selezionare una delle opzioni seguenti nella sezione Cerca in:
 - Set di record
 - Registro

NOTA: la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.
- 5 Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito per specificare il set di record che si desidera cercare.

- **Tutti i record che posso vedere.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla gerarchia dei report, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
- **Tutti i miei record.**
- **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
 - L'utente è il proprietario dei record.
 - I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
 - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
- **Tutti i miei record o dei miei subordinati.** Include i record di proprietà dei subordinati se la Visibilità responsabile è abilitata nel profilo dell'azienda. Se la Visibilità responsabile non è abilitata nel profilo dell'azienda, questa opzione consente di includere solo i record di cui si è proprietari.
- **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.** Include i record in cui i subordinati fanno parte del team se la Visibilità responsabile è abilitata nel profilo dell'azienda. Se la Visibilità responsabile non è abilitata nel profilo dell'azienda, questa opzione include solo i record in cui l'utente fa parte del team.
- **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.

- 6 Se l'opzione selezionata nella sezione Cerca in è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro.

Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67).

- 7 Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole, selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.

Quando questa casella di controllo è selezionata, i campi in cui la ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole vengono evidenziati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.

- 8 Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:

- a Selezionare un campo dall'elenco Campo.

I campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record.

Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

- b Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 49).

ATTENZIONE: quando si inseriscono i valori del filtro, accertarsi di seguire le regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 54). In caso contrario, è possibile che non vengano trovati i record corretti.

Esempi

Clienti: per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a \$100.000.000, compilare il modulo come descritto di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato annuo	Maggiore di	100000000	AND
Paese	Uguale a	Canada	

Lead: per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a \$100.000 e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato potenziale	Maggiore di	100000	AND
Valutazione	Minore di	C	

- 9 Fare clic su Vai.

Per eseguire la ricerca avanzata di più tipi di record

- 1 Se la barra delle azioni è nascosta, mostrarla. Per informazioni su come mostrare e nascondere la barra delle azioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 32).
- 2 Nella sezione Cerca della barra delle azioni fare clic su Avanzata.
- 3 Nella pagina Ricerca avanzata selezionare l'opzione desiderata come riportato di seguito.
 - Selezionare l'opzione Tutti i tipi di record per cercare tutti i tipi di record che supportano la ricerca per parola chiave. Questa interrogazione è più lenta.
 - Selezionare l'opzione I tipi di record seguenti, quindi selezionare la casella di controllo di ciascuno dei tipi di record che si desidera cercare.
- 4 Immettere il valore da cercare nel campo Parole chiave oppure lasciare il campo vuoto per eseguire la ricerca solo in base alle date fornite.

NOTA: nel campo Parole chiave non è necessario usare un carattere jolly (*) per le parole parziali poiché questo carattere viene aggiunto in modo automatico all'inizio e alla fine dell'input dell'utente. L'uso del segno di uguale (=) per la ricerca delle corrispondenze esatte non è supportato.
- 5 Se necessario, immettere l'intervallo di date (usare quattro cifre per l'anno, ad esempio 2010):
 - Per gli appuntamenti, la data si riferisce all'ora di inizio (data).
 - Per i task, la data si riferisce alla data di scadenza.
 - Per le opportunità, la data si riferisce alla data di chiusura.
 - Per tutti i tipi di record, la data si riferisce alla data di creazione.
- 6 Fare clic su Vai.

Vengono visualizzati i risultati per ogni tipo di record.

SUGGERIMENTO: se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di ricerca, perfezionare i criteri di ricerca e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili anche sul sito Web Formazione e supporto. Per accedere al sito Web Formazione e supporto, fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore della pagina di Oracle CRM On Demand.

Ricerca di record nelle pagine Elenco

Utilizzare la procedura descritta di seguito per trovare i record in una pagina di elenco.

Per trovare un record in una pagina Elenco

- 1 Fare clic sulla scheda per il tipo di record che si desidera trovare.
- 2 Nella home page del record selezionare l'elenco filtrato che potrebbe includere il record che si sta cercando.
È inoltre possibile spostarsi sull'elenco desiderato dalla sezione Elenchi preferiti nella barra delle azioni, se disponibile.
- 3 Nella pagina Elenco è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Utilizzare una ricerca alfabetica per trovare il record.
 - Utilizzare i campi filtro rapido per trovare il record.
 - Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.Per ulteriori informazioni sull'uso della ricerca alfabetica e dei campi filtro rapido, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 93).
- 4 Fare clic sul collegamento nel record su cui si desidera lavorare.
Viene visualizzata la pagina Dettaglio corrispondente al record.

Ricerca di record nelle finestre di ricerca

Le finestre di ricerca consentono di cercare e selezionare i record da associare al record con cui si lavora. Per visualizzare una finestra di ricerca, in genere si fa clic sull'icona di ricerca situata accanto a un campo. A seconda del tipo di record con cui si lavora, è possibile visualizzare le finestre di ricerca anche facendo clic su Aggiungi in alcune sezioni di informazioni correlate delle pagine dei dettagli dei record. Inoltre, se le associazioni Smart sono abilitate, le finestre di ricerca vengono visualizzate in modo automatico in certi casi.

NOTA: per ulteriori informazioni sul collegamento dei record e le associazioni Smart, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72).

L'aspetto e il funzionamento delle finestre di ricerca dipendono da quanto riportato di seguito.

- **Il tipo di ricerca abilitato per l'azienda.** Il tipo di ricerca selezionato dall'amministratore per l'azienda, ovvero la ricerca per parola chiave o la ricerca mirata, influisce sulle finestre di ricerca nel modo descritto di seguito.
 - **Se è abilitata la ricerca per parola chiave.** Nella finestra di ricerca viene visualizzato un solo campo di testo. È possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio oppure fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record.
 - **Se è abilitata la ricerca mirata.** Nella finestra di ricerca vengono visualizzati i campi filtro rapido. È possibile immettere i criteri di ricerca e premere Invio o fare clic su Vai per perfezionare l'elenco di record. Viene inoltre visualizzato un collegamento Avanzato. Questo collegamento è simile a [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60). Se l'azienda usa i registri, viene visualizzato anche un Selettore Registro. Il Selettore Registro consente di restringere l'ambito della ricerca ai record che appartengono a un determinato utente o registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67).
- Il tipo di ricerca consigliato è la ricerca mirata. Per ulteriori informazioni sulla ricerca mirata e la ricerca per parola chiave, vedere [Informazioni sulla ricerca mirata](#) (a pagina 46) e [Informazioni sulla ricerca per parola chiave](#) (a pagina 55).
- **Il tipo di associazione nella finestra di ricerca.** Le finestre di ricerca sono del tipo con associazione singola, in cui è possibile selezionare un solo record da associare al record con cui si lavora, o del tipo con associazione multipla, in cui è possibile selezionare più record da associare al record con cui si lavora.
 - **I layout di ricerca impostati dall'amministratore dell'azienda per i tipi di record.** Ad esempio, quando si usa una finestra di ricerca per trovare un record cliente da collegare a un record contatto, l'aspetto della finestra di ricerca dipende dal layout di ricerca per il tipo di record Cliente assegnato al proprio ruolo Cliente.

Funzioni delle finestre di ricerca controllate dai layout di ricerca

I layout di ricerca impostati e assegnati dall'amministratore dell'azienda ai ruoli utente determinano il funzionamento delle finestre di ricerca come descritto di seguito.

- **Campi filtro rapido.** Se la ricerca mirata è abilitata per l'azienda, il layout di ricerca per il tipo di record assegnato al ruolo utente determinare le modalità d'uso dei campi filtro rapido nella finestra di ricerca:
 - se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca, non è possibile utilizzare il filtro rapido;
 - in genere, è possibile filtrare l'elenco dei record mostrato nella finestra di ricerca in uno qualsiasi dei campi resi disponibili come campi di ricerca nel layout dall'amministratore dell'azienda.

Se tuttavia i criteri di ricerca per l'elenco dei record mostrato nella finestra di ricerca include un campo che non fa parte dei campi di ricerca definiti nel layout, non è possibile usare il filtro rapido. Ad esempio, se si sta cercando un record Cliente, è possibile scegliere di effettuare la ricerca nell'elenco Tutti i conti cliente predefinito nella finestra di ricerca. Tuttavia, il campo di ricerca per l'elenco Tutti i conti cliente è il campo Tipo di cliente. Se il campo Tipo di cliente non è disponibile come campo di ricerca nel proprio ruolo, non sarà possibile filtrare l'elenco dei record nella finestra di ricerca. Per ulteriori informazioni sulla selezione degli elenchi di record predefiniti nelle finestre di ricerca, vedere la sezione Elenchi per il perfezionamento delle ricerche di questo argomento.

- **Elenchi di record prepopolati.** Se l'amministratore dell'azienda seleziona l'opzione Mostra risultati ricerca all'apertura della finestra di ricerca nel layout di ricerca per un tipo di record, la finestra di ricerca viene popolata con un elenco di record all'apertura. Se l'opzione non è abilitata, all'apertura della finestra di ricerca non vengono visualizzati record ed è necessario specificare i criteri di ricerca per trovare il record desiderato.
- **Elenchi contestuali.** Nel layout di ricerca, l'amministratore dell'azienda può determinare se gli eventuali elenchi contestuali disponibili debbano essere visualizzati prima o dopo gli elenchi del sistema e gli elenchi personalizzati nel campo Elenco *tipo di record* nell'angolo superiore sinistro delle finestre di ricerca per il tipo di record interessato. Per ulteriori informazioni sul campo Elenco *tipo di record*, vedere la sezione Elenchi per il perfezionamento delle ricerche di questo argomento.
- **Colonne visualizzate.** Nella maggior parte dei casi, il layout di ricerca determina i campi visualizzati come colonne nell'elenco dei record della finestra di ricerca. Esistono tuttavia alcune finestre di ricerca preconfigurate sulle quali il layout di ricerca non ha effetto.

Elenchi per il perfezionamento delle ricerche

Nell'angolo superiore sinistro di tutte le finestre di ricerca è disponibile un campo Elenco *tipo di record*, dove *tipo di record* è il nome del tipo di record ricercato. Questo campo consente di limitare l'ambito della ricerca a un elenco di record predefinito. L'insieme di elenchi predefiniti disponibili nella finestra di ricerca è uguale a quello disponibile nell'elenco di selezione degli elenchi della pagina Elenco per il tipo di record. A seconda del tipo di record, potrebbero inoltre essere disponibili alcuni elenchi contestuali. Gli *elenchi contestuali* sono insiemi di record predefiniti che comprendono con ogni probabilità il record desiderato. Di seguito sono indicati alcuni elenchi contestuali che potrebbero essere disponibili.

- Nella pagina Modifica task, se si seleziona un valore valido nel campo Cliente e si apre la finestra di ricerca per il campo Contatto primario, potrebbe essere disponibile come elenco contestuale l'elenco Contatti per cliente correlato.
- Nella pagina Modifica task, se si seleziona un valore valido nel campo Contatto e si apre la finestra di ricerca per il campo Richiesta di servizio, potrebbe essere disponibile come elenco contestuale l'elenco Richieste di servizio per contatto correlato.
- Nella pagina Modifica richiesta di servizio, se si seleziona un valore valido nel campo Contatto e si apre la finestra di ricerca per il campo Conto finanziario, potrebbe essere disponibile come elenco contestuale l'elenco Conti finanziari per contatto correlato.
- Nella pagina Modifica lead, se si seleziona un valore valido nel campo Cliente e si apre la finestra di ricerca per il campo Conto finanziario, potrebbe essere disponibile come elenco contestuale l'elenco Conti finanziari per contatto correlato.

Ricerca e selezione di un record in una finestra di ricerca

Questa procedura descrive come cercare e selezionare un record.

Per cercare e selezionare un record in una finestra di ricerca

- 1 Nella finestra di ricerca, cercare il record o i record desiderati utilizzando alcuni o tutti i metodi descritti di seguito, a seconda del tipo di record e delle modalità di impostazione delle funzioni di ricerca da parte dell'amministratore dell'azienda.

- Nel campo *Elenco tipo di record* della finestra di ricerca, selezionare un elenco predefinito per limitare l'ambito della ricerca ai record appartenenti all'elenco selezionato, quindi fare clic su **Vai**.
- Usare i campi filtro rapido per filtrare l'elenco.
- Se la ricerca mirata è abilitata, utilizzare il collegamento **Avanzate** per filtrare l'elenco (simile a [Utilizzo della ricerca avanzata](#) (a pagina 60)).
- Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina **Elenco** per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

NOTA: per alcuni tipi di record, è inoltre possibile fare clic su **Nuovo** per creare un nuovo record. Il nuovo record verrà aggiunto all'elenco.

2 Selezionare i record desiderati come descritto di seguito.

- Se la finestra di ricerca è una finestra con associazione singola, fare clic su **Seleziona** per il tipo di record richiesto.
- Se la finestra di ricerca è una finestra con associazione multipla, fare clic su **Seleziona** per ognuno dei record richiesti. I record verranno spostati dall'elenco **Record disponibili** all'elenco **Record selezionati**. Una volta selezionati tutti i record desiderati, fare clic su **OK**.

NOTA: nella finestra di ricerca è possibile fare clic su **Cancella valore corrente** per rimuovere le informazioni già selezionate e lasciare vuoto il campo. Il pulsante **Cancella valore corrente** non è disponibile se le associazioni **Smart** non sono state attivate. Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record e le associazioni **Smart**, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72).

Utilizzo del Selettore Registro

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche a un particolare registro utenti o personalizzato. Nel contesto del Selettore Registro, i registri personalizzati vengono definiti registri.

Il Selettore Registro viene visualizzato nelle sezioni riportate di seguito.

- Sezione **Cerca** nella barra delle azioni
- Finestre di ricerca
- Sezione **Cerca** in nelle ricerche avanzate
- Pagine **Elenco**
- Schede **Report** e **Dashboard**

Il Selettore Registro viene visualizzato solo se entrambe le condizioni riportate di seguito sono applicabili.

- L'opzione **Visualizza Selettore Registro** è attivata nel profilo dell'azienda.
- Il tipo di record è supportato per i registri.

Per informazioni sui tipi di record supportati per i registri, vedere **Gestione dei registri**.

Il Selettore Registro consente di limitare le ricerche in base all'utente o al registro. Il Selettore Registro, di conseguenza, mostra una gerarchia di utenti e una di registri, con l'opzione **Tutto** nella parte superiore della gerarchia. È possibile espandere e ridurre ogni livello della gerarchia. La maggior parte dei dipendenti potrà vedere solo una gerarchia di utenti, dato che la funzione del registro personalizzato non è abilitata per impostazione predefinita.

Nel caso di report e dashboard, la gerarchia dei registri viene visualizzata solo se l'opzione Visibilità completa è selezionata nell'impostazione Aree oggetto cronologia del profilo dell'azienda.

Se si seleziona un registro e nella gerarchia compaiono registri secondari, anche questi ultimi verranno inclusi nella ricerca.

ATTENZIONE: per prestazioni ottimali, includere i registri secondari solo se assolutamente necessario.

Ogni utente ha un insieme di registri predefiniti. Se si seleziona Tutto, vengono selezionati tutti i registri di competenza dell'utente o dei suoi subordinati (se presenti).

All'interno della gerarchia Utente è possibile scegliere gli utenti che hanno delegato l'accesso ad altri utenti nell'organizzazione.

Dopo aver selezionato un registro o un utente e aver fatto clic su OK, il nome del registro o dell'utente verrà visualizzato nel Selettore Registro. Il simbolo più (+) indica che nella gerarchia sono selezionati anche gli elementi secondari.

È possibile utilizzare la casella di controllo Includi elementi secondari per stabilire se i registri secondari o i subordinati debbano essere inclusi nella rispettiva gerarchia.

NOTA: i registri generati automaticamente alla creazione dei record di partner attivi vengono visualizzati nel Selettore Registro solo per il tipo di record Partner.

Copia di record

Per la maggior parte dei tipi di record, è possibile creare un nuovo record copiando un record esistente. Quando si copia un record, i valori in determinati campi nel record vengono copiati nel nuovo record. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati nel nuovo record. I collegamenti tra il record che si copia e qualsiasi altri record, tuttavia, non vengono copiati nel nuovo record.

Quando si copia un record, è possibile modificare i valori copiati nel nuovo record e aggiungere valori nei campi in cui i valori non sono stati copiati dal record originale.

Nella procedura seguente viene descritto come copiare un record.

Per copiare un record

- 1 Individuare il record da copiare.

Per informazioni sulla ricerca di record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Elenco per il tipo di record, fare clic sul collegamento del nome del record da copiare.

SUGGERIMENTO: per molti tipi di record, l'opzione Copia è disponibile nella pagina Elenco. In tal caso, selezionare l'opzione Copia nella pagina Elenco, quindi passare al passo 4.

- 3 Nella pagina di dettaglio del record, fare clic su Copia.

- 4 Nella pagina Modifica, immettere i dettagli per il nuovo record.

È possibile modificare i valori copiati dal record originale e immettere valori nei campi vuoti.

- 5 Salvare il nuovo record.

Anteprima dei record

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand, incluse le seguenti:

- Home page personale
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni

A seconda delle impostazioni di anteprima dei record, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. La finestra di anteprima mostra la prima sezione della pagina dei dettagli del record.

Le impostazioni di anteprima dei record possono essere specificate a livello aziendale e per singolo utente. Le impostazioni personali sovrascrivono quelle dell'azienda.

Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record, vedere [Impostazione della modalità di anteprima dei record](#) (a pagina 726). Per informazioni sull'impostazione della modalità di anteprima dei record a livello aziendale, vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

Per visualizzare l'anteprima di un record

- Posizionare il puntatore del mouse sul collegamento al record.
 - Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Pass. punt. mouse sul colleg, la finestra di anteprima si apre automaticamente.
 - Se l'opzione di anteprima del record è impostata su Fare clic sull'icona Anteprima, viene visualizzata un'icona quando si posiziona il puntatore del mouse sul collegamento. Fare clic sull'icona per aprire la finestra di anteprima.

NOTA: non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea o il Centro messaggi mentre è aperta una finestra di anteprima.

Per chiudere la finestra di anteprima di un record

- Fare clic sull'icona X nella finestra di anteprima oppure fare clic sulla pagina dietro la finestra di anteprima.

NOTA: se si sposta il puntatore su un elemento dell'interfaccia (eccetto sulla finestra di anteprima, sul collegamento al record o sull'icona di anteprima), la finestra di anteprima si chiude automaticamente dopo 2 secondi.

Informazioni sul blocco dei record

Per alcuni tipi di record, l'amministratore dell'azienda può impostare processi specifici per limitare le azioni che è possibile eseguire su un record quando un campo del record contiene un valore particolare. Questa modalità per impedire l'esecuzione di azioni specifiche da parte degli utenti viene definita *blocco dei record*. Quando un record è stato bloccato da un processo, Oracle CRM On Demand non consente l'esecuzione delle azioni non consentite dal processo e, se si tenta di eseguire un'azione proibita, potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore.

A seconda del modo in cui l'amministratore configura i processi di blocco dei record per l'azienda, i processi possono limitare le azioni utente come riportato di seguito.

■ **Azioni a livello di record.** I processi di blocco dei record possono impedire l'esecuzione delle azioni seguenti su un record bloccato.

- Aggiornamento del record.
- Eliminazione del record.
- Rimozione del record da una relazione con un altro record se la rimozione dalla relazione comporta l'eliminazione del record da Oracle CRM On Demand. Se tuttavia la rimozione dalla relazione non comporta l'eliminazione del record da Oracle CRM On Demand, è possibile rimuovere il record dalla relazione anche se l'eliminazione del record è impedita.

Ad esempio, l'amministratore dell'azienda può impostare un processo per il tipo di record Soluzione. Scopo del processo potrebbe essere quello di impedire l'eliminazione delle soluzioni con stato Approvato o l'aggiornamento delle soluzioni con stato Obsoleto e così via.

■ **Azioni a livello di record correlato.** I processi di blocco dei record possono impedire l'esecuzione delle azioni seguenti sui record di un tipo di record correlato quando il record principale è bloccato.

- Creazione di un nuovo record del tipo di record correlato dal record principale.
- Aggiornamento dei record del tipo di record correlato che sono record secondari del record principale. In questo caso, non è possibile aggiornare i record correlati da Oracle CRM On Demand quando il record principale è bloccato.
- Aggiunta di un record esistente del tipo di record correlato al record principale.

Ad esempio, potrebbe non essere consentito collegare i record contatto a un task quando lo stato del task è impostato su Completato.

■ **Azioni a livello di campo.** I processi di blocco dei record possono impedire l'aggiornamento di certi campi quando un campo nel record contiene un valore particolare in modo che il record risulti solo parzialmente bloccato.

Ad esempio, se l'azienda utilizza gli indirizzi condivisi, potrebbe non essere consentito aggiornare i campi delle righe di indirizzo 1, 2 e 3 nonché i campi Stato, CAP/Codice postale e Paese quando lo stato nell'indirizzo è impostato su Convalidato. L'aggiornamento di tutti i campi personalizzati del record indirizzo potrebbe essere tuttavia possibile.

Per informazioni sull'impostazione dei processi per il blocco dei record, vedere Amministrazione di processi.

Aggiornamento dei dettagli del record

In generale, è possibile aggiornare le informazioni di un record se si è proprietari del record, se si gestisce il proprietario del record o se il proprietario del record concede l'autorizzazione per l'accesso in modifica al record. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso ai record da parte degli utenti.

Per i record di soluzioni, inoltre, è necessario disporre del privilegio *Pubblica soluzioni*.

È possibile aggiornare i record nei modi riportati di seguito.

- Modificando i campi in linea nelle pagine *Elenco* e *Dettaglio*.

L'amministratore dell'azienda può abilitare o disabilitare la modifica in linea nel profilo dell'azienda. Per impostazione predefinita, la modifica in linea è abilitata.

NOTA: quando si modifica un campo in linea, è possibile che venga richiesto di passare alla pagina di modifica per completare il processo. Questa richiesta viene visualizzata se è necessario modificare più campi o se un processo aziendale è collegato al campo che si stava modificando in linea.

- Modificando il record nella pagina di modifica.

È possibile accedere alla pagina di modifica facendo clic sul collegamento *Modifica* per un record nella pagina *Elenco* o sul pulsante *Modifica* per un record nella pagina *Dettaglio*.

- Mediante l'importazione di record:

- usando la Procedura di importazione per importare i dati dei record da file CSV (valori separati da virgola) esterni se il proprio ruolo utente dispone del privilegio *Importazione personale*;
- usando la utility client Oracle Data Loader On Demand;
- usando Web Services per sincronizzare i record con altre applicazioni.

Il tipo di record che è possibile importare dipende dai privilegi assegnati al proprio ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di importazione dei record da file CSV esterni e da altre origini esterne, vedere *Strumenti di importazione ed esportazione*.

È anche possibile modificare i campi in record collegati nella pagina *Dettaglio* del record principale (se la modifica in linea è attivata). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei campi in record, vedere [Aggiornamento di record collegati dai record principali](#) (vedere "[Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#)" a pagina 80).

NOTA: non è possibile utilizzare la funzionalità di modifica in linea quando è aperta la finestra di anteprima o mentre si utilizza il centro messaggi.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare campi in linea nelle pagine *elenco*, sezioni informative correlate e pagine dei dettagli di un record. Per consentire l'aggiornamento dei campi in linea, è necessario attivare la modifica in linea.

Per aggiornare in linea i campi

- 1 Nelle pagine *Elenco* o *Dettaglio* complete per il record, spostare il puntatore sul campo da aggiornare.

A destra del campo compare un'icona di modifica. A seconda del tipo di campo, viene visualizzata un'icona diversa. Nella pagina *Dettaglio*, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Non accade nulla se si fa clic sul campo. Nella

pagina Dettaglio completa, se un campo è di sola lettura, non vengono visualizzate informazioni quando il puntatore si trova sul campo. Inoltre, compare un editor in linea di sola lettura se si fa clic su un campo di sola lettura.

- 2 Fare clic sull'icona di modifica o sul campo per abilitare la modalità di modifica in linea.

Per alcuni campi si ha un comportamento diverso se si fa clic sui campi o se si fa clic sull'icona di modifica. Ad esempio, se si fa clic sul campo Telefono, viene visualizzato un editor del testo che consente di inserire direttamente il numero di telefono. Se si fa clic sull'icona di modifica, viene visualizzato un editor del numero di telefono che consente all'utente di specificare separatamente il paese, il prefisso, il numero di telefono e l'interno.

- 3 Aggiornare il valore del campo.

- 4 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde o premere Invio per salvare le modifiche.

Per annullare le modifiche, fare clic sull'icona con la X rossa o premere Esc.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare i dettagli record in una pagina di modifica.

Per aggiornare i dettagli in una pagina di modifica

- 1 Nella pagina Elenco del record, fare clic sul collegamento Modifica per il record o, dalla pagina Dettaglio, fare clic sul pulsante Modifica nella barra del titolo.
- 2 Nella pagina Modifica relativa al record, aggiornare le informazioni necessarie.
- 3 Salvare il record.
 - Per salvare il record e aprire la relativa pagina dei dettagli di un record, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
 - Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record, fare clic su Salva e Nuovo.

Collegamento di record al record selezionato

In Oracle CRM On Demand, è possibile collegare i record tra loro. Il collegamento dei record consente l'accesso a tutte le informazioni correlate dai record visualizzati. Ad esempio, è possibile ottenere una vista completa delle informazioni sui clienti collegando contatti, opportunità e attività a un record cliente.

Il collegamento di record associati consente di ottenere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

Informazioni sulle associazioni singole e multiple

Le finestre di ricerca vengono utilizzate per cercare e selezionare i record esistenti che si desidera collegare al record in uso. Le finestre di ricerca possono essere ad associazione singola, in cui è possibile selezionare un solo record nella finestra di ricerca, o ad associazione multipla, in cui è possibile selezionare più record da collegare al record in uso. Ad esempio, è possibile collegare contatti a un task come indicato di seguito.

- Nella pagina Dettaglio task fare clic sull'icona di ricerca nel campo Contatto primario se si desidera aggiungere un contatto primario per il task. In questo caso, viene aperta una finestra di ricerca ad associazione singola ed è possibile selezionare un singolo contatto come contatto primario per il task.
- È possibile collegare più contatti a un task nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio task. In questo caso, fare clic su Aggiungi nella sezione di informazioni correlate sui contatti. Viene aperta la pagina di ricerca ad associazione multipla ed è possibile selezionare uno o più contatti da collegare al task.
- Se l'amministratore dell'azienda aggiunge il campo Contatto alla pagina Dettaglio task, è possibile collegare più contatti al task facendo clic sull'icona di ricerca in tale campo. Viene aperta una finestra di ricerca ad associazione multipla ed è possibile selezionare più contatti. I contatti selezionati vengono elencati nel campo Contatto ed anche nella sezione di informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio task.

Associazioni Smart

L'amministratore dell'azienda determina quali associazioni Smart sono disponibili durante il collegamento dei record.

NOTA: le associazioni Smart sono applicabili dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione singola. Le associazioni Smart non sono applicabili dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione multipla.

Le *associazioni Smart* consentono di digitare il nome completo o parziale del record che si desidera collegare al record principale e il record appropriato viene trovato da Oracle CRM On Demand. Quando si digita il nome completo o parziale del record e si salvano le modifiche, Oracle CRM On Demand tenta di risolvere l'associazione. Se Oracle CRM On Demand trova una corrispondenza esatta, viene utilizzato il record corrispondente e le modifiche vengono salvate. Se Oracle CRM On Demand non trova alcuna corrispondenza o trova più corrispondenze potenziali, viene visualizzata una finestra di ricerca in cui è possibile eseguire ulteriori ricerche e quindi selezionare il record appropriato. L'amministratore dell'azienda può abilitare le associazioni Smart abilitando l'opzione Risoluzione automatica abilitata nel layout di ricerca per un tipo di record.

Ad esempio, quando si collega un cliente a un task, è possibile digitare il nome di un cliente nel campo Nome cliente della pagina Dettaglio task. Quando si salvano le modifiche, Oracle CRM On Demand ricerca i clienti corrispondenti. Se Oracle CRM On Demand trova un cliente corrispondente univoco, viene utilizzato quel determinato cliente. Se Oracle CRM On Demand non trova alcun cliente corrispondente o trova più clienti potenzialmente corrispondenti, viene aperta una finestra di ricerca. Nella finestra di ricerca è possibile eseguire ulteriori ricerche e selezionare il cliente appropriato.

Se le associazioni Smart non sono abilitate o non si conosce il nome del record che si desidera collegare al record in uso, è necessario fare clic sull'icona di ricerca accanto a un campo per aprire la finestra di ricerca. Nella finestra di ricerca è possibile cercare il record che si desidera collegare al record in uso.

Finestre di ricerca prepopolate

A seconda della modalità di impostazione del layout di ricerca per un tipo di record definita dall'amministratore dell'azienda per il ruolo dell'utente, è possibile che quando si apre la finestra di ricerca per quel determinato tipo di record essa sia popolata con i record. Se la finestra di ricerca non è popolata con i record, è necessario selezionare l'elenco in cui si desidera eseguire la ricerca nella finestra di ricerca e quindi fare clic su Vai per visualizzare i record nell'elenco. Per ulteriori informazioni sulle finestre di ricerca e sulle relative modalità di utilizzo, vedere [Ricerca di record nelle finestre di ricerca](#) (a pagina 64).

Collegamento di record nuovi ed esistenti

Dalle pagine Dettaglio dei record è possibile effettuare una o entrambe le operazioni riportate di seguito, a seconda dei tipi di record in uso.

- Collegare i record esistenti a un record principale.
- Creare nuovi record che vengono collegati automaticamente al record principale.

I nuovi record vengono aggiunti al database nel momento in cui vengono collegati al record selezionato. Ad esempio, un'attività creata dalla pagina Dettaglio lead viene collegata al lead e quindi visualizzata nelle pagine Attività.

NOTA: è inoltre possibile modificare alcuni campi nei record collegati dalla pagina Dettaglio dei record primari se è abilitata la modifica in linea. Per informazioni sulla modifica dei record collegati dai record principali, vedere [Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#) (a pagina 80).

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come collegare uno o più record al record selezionato nella sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record.

Per collegare un record esistente a quello selezionato

- 1 Selezionare il record principale.
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate e fare clic su Aggiungi.
A seconda dei tipi di record che vengono collegati, viene aperta una finestra di ricerca ad associazione multipla o una pagina di elenco.
- 3 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Nella finestra di ricerca ad associazione multipla fare clic su Seleziona per ciascun record che si desidera collegare al record principale, quindi fare clic su OK.
 - Nella pagina di elenco fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo per aprire la finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona per il record che si desidera collegare al record principale.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un nuovo record e collegarlo al record selezionato.

NOTA: a seconda dei tipi di record in uso, potrebbe non essere possibile creare un nuovo record collegato dal record selezionato.

Per creare un nuovo record e collegarlo al record selezionato

- 1 Selezionare il record principale.
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate, quindi fare clic su Nuovo.

NOTA: in alcuni casi il pulsante Nuovo non è disponibile nella sezione di informazioni correlate. È necessario invece fare clic su Aggiungi, quindi su Nuovo nella finestra di ricerca per aprire il modulo in cui è possibile creare il nuovo record.

- 3 Nella pagina Modifica creare un nuovo record e salvarlo.

Il nuovo record viene collegato automaticamente al record principale.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come rimuovere o eliminare un record collegato dalla sezione di informazioni correlate della pagina Dettaglio del record.

Per rimuovere o eliminare un record collegato

- 1 Selezionare il record principale.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio del record scorrere fino alla sezione di informazioni correlate appropriata.

- 3 Nella riga corrispondente al record che si desidera rimuovere o eliminare, selezionare una delle opzioni riportate di seguito dal menu a livello di record.

- **Rimuovi.** Questa opzione consente di dissociare i record senza eliminarne alcuno.

- **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

NOTA: dove sono disponibili le finestre di ricerca ad associazione multipla, è anche possibile rimuovere i record collegati facendo clic su Rimuovi per ciascun record collegato nella finestra di ricerca ad associazione multipla.

Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record

Nella seguente tabella vengono visualizzati alcuni esempi di tipi di record che è possibile collegare ad altri record in Oracle CRM On Demand. La colonna Informazioni contiene istruzioni su come collegare il tipo di record dalla pagina Dettagli del record principale.

I tipi di record che è possibile collegare al record selezionato dipendono dal tipo di record su cui si sta lavorando, nonché dalla personalizzazione che l'utente o i relativi responsabili hanno effettuato su Oracle CRM On Demand. Se si utilizza un'edizione di Oracle CRM On Demand in particolare, ad esempio Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management o un'edizione specifica di un settore, è possibile collegare ulteriori tipi di record.

Tipo di record	Informazioni
Cliente	<p>Nell'applicazione standard la sezione Clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di contatto. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</p> <p>Per collegare un cliente esistente e tenere traccia del ruolo ricoperto in relazione al contatto, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Aggiungi cliente, selezionare un cliente e il ruolo ricoperto per il contatto, quindi fare clic su Salva. Se il cliente che si desidera aggiungere non esiste, è</p>

Tipo di record	Informazioni
	<p>possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi cliente (a pagina 223).</p> <p>Se il cliente dispone di più ruoli, fare clic su Modifica ruoli nella riga appropriata, selezionare i ruoli e salvare il record.</p>
Partner clienti	<p>Nell'applicazione standard la sezione Partner clienti è disponibile nelle pagine Dettaglio dei record di cliente. Potrebbe essere necessario aggiungere la sezione al layout:</p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 217).</p>
Relazioni tra clienti	Vedere Come tenere traccia delle relazioni tra clienti (a pagina 213).
Team cliente	Vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).
Campagne	<p>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</p> <p>Per collegare una campagna, fare clic su Aggiungi, selezionare la campagna e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi della campagna (vedere "Campi campagna" a pagina 176).</p>
Concorrenti	<p>Nell'applicazione standard la sezione Concorrenza viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente e opportunità:</p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come concorrente di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 217).</p>

Tipo di record	Informazioni
Contatti	<p>Nell'applicazione standard la sezione Contatti è disponibile per i record di attività (task e appuntamenti). Potrebbe essere necessario aggiungerla al layout:</p> <p>Per collegare il contatto principale, fare clic su Modifica e collegare il contatto. Per collegare ulteriori contatti all'attività, scorrere la sezione Contatti, fare clic su Aggiungi e collegare i record di contatto.</p> <p>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente:</p> <p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record.</p> <p>Per collegare un contatto esistente, fare clic su Aggiungi. Nella pagina Elenco contatti, selezionare un contatto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi contatto (a pagina 239).</p> <p>Nell'applicazione standard la sezione Contatti viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</p> <p>Per collegare un contatto esistente al record di opportunità, fare clic su Aggiungi. Nel modulo Elenco contatti, selezionare un contatto, definirne il ruolo di acquisto e fare clic su Salva. Se il contatto che si desidera aggiungere non esiste, è possibile aggiungerlo facendo clic su Nuovo nella finestra di ricerca. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi contatto (a pagina 239).</p> <p>È necessario selezionare un Ruolo di acquisto per definire le responsabilità di un contatto all'interno dell'azienda e l'influenza dello stesso nelle decisioni d'acquisto. Il Ruolo di acquisto è fondamentale per l'Analisi ruolo chiave e per la comprensione dell'ambiente dei criteri di vendita.</p> <p>NOTA: è possibile collegare lo stesso contatto a numerose opportunità o numerosi contatti alla stessa opportunità.</p>
Relazioni contatto	Vedere Come tenere traccia delle relazioni tra contatti (a pagina 234).
Team del contatto	<p>È possibile procedere come descritto di seguito solo dai record di contatto.</p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare il record di contatto, fare clic su Aggiunti utenti. Nella finestra Aggiungi utente di Team del contatto selezionare il nome e i diritti di accesso dell'utente per il record nel campo Accesso contatto, quindi salvare le modifiche. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).</p>

Tipo di record	Informazioni
Lead	<p>Nell'applicazione standard la sezione Lead viene visualizzata nelle pagine dei dettagli dei record di una campagna:</p> <p>Per collegare un nuovo lead, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica lead e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi lead (a pagina 194).</p>
Note	<p>Nell'applicazione standard la sezione Note viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei tipi di record che supportano la funzione Note:</p> <p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Nota relativo al record e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Aggiunta di note (a pagina 105).</p>
Attività aperte	<p>Nell'applicazione standard, questa sezione viene visualizzata nelle pagine Dettaglio per la maggior parte dei record, come riportato di seguito.</p> <p>Per collegare un nuovo appuntamento o un task, dalla barra del titolo fare clic su Nuovo App.to o Nuovo task. Immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi attività (a pagina 165).</p> <p>È possibile collegare al record selezionato più attività. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare il record selezionato potranno visualizzarne anche le attività collegate, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere Utilizzo degli elenchi attività (a pagina 144).</p>
Opportunità	<p>Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica opportunità e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi opportunità (a pagina 262).</p> <p>NOTA: per collegare un'opportunità a un lead, convertire in opportunità il lead associato alla campagna. Per ulteriori informazioni, vedere Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità (a pagina 190).</p>
Partner opportunità	<p>Nell'applicazione standard la sezione Partner opportunità viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di opportunità:</p> <p>Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner di questo record, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità (a pagina 250).</p>
Referenze	<p>Vedere Aggiunta di referenze (a pagina 237).</p>

Tipo di record	Informazioni
Soluzioni correlate	<p>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni correlate viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di soluzione:</p> <p>Per aggiungere una soluzione, fare clic su Aggiungi soluzioni e selezionare una soluzione esistente nella finestra di ricerca. È possibile aggiungere qualsiasi numero di soluzioni. Potrebbe essere necessario collegare le soluzioni l'una all'altra nel caso in cui condividano informazioni correlate o riguardino un argomento correlato. Per creare una nuova soluzione, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste e salvare il record.</p> <p>NOTA: è possibile rivedere le richieste di servizio collegate dalla pagina di dettaglio di Soluzione ma è necessario collegarle dalla pagina Dettagli richiesta di servizio.</p>
Richieste di servizio	<p>Nell'applicazione standard la sezione Richieste di servizio viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di cliente e contatto:</p> <p>Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica richiesta di servizio e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi richieste di servizio (a pagina 335).</p>
Soluzioni	<p>Nell'applicazione standard la sezione Soluzioni viene visualizzata nelle pagine Dettaglio dei record di richiesta di servizio:</p> <p>Per collegare una soluzione, fare clic su Aggiungi. Nella finestra di ricerca è possibile fare clic sul collegamento ID soluzione per collegare una soluzione esistente oppure su Nuovo per creare una nuova soluzione. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi soluzione (a pagina 344).</p> <p>SUGGERIMENTO: prima di creare nuove soluzioni, controllare la pagina Elenco soluzioni per accertarsi che la soluzione non sia in attesa di pubblicazione da parte del responsabile. La finestra di ricerca consente di visualizzare solo le soluzioni contrassegnate come pubblicate e con stato Approvato.</p>
Team	<p>La sezione Team non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</p> <p>Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Selezionare il nome dell'utente nella finestra Aggiungi utenti team.</p> <p>NOTA: se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate al team.</p>

Tipo di record	Informazioni
	Per ulteriori informazioni, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).
Utente	<p>La sezione Utente non viene visualizzata per impostazione predefinita nelle pagine dei dettagli di un record nell'applicazione standard. L'amministratore dell'azienda può tuttavia aggiungerla a determinati tipi di record:</p> <p>Per tenere traccia di un altro dipendente coinvolto in un task, fare clic su Aggiungi nella sezione Utenti della pagina dei dettagli del task. Selezionare l'utente nella finestra di ricerca.</p> <p>NOTA: a differenza della funzione Team, se il proprietario del record appartiene a un gruppo (definito dall'amministratore dell'azienda), i membri del gruppo non verranno visualizzati automaticamente nella sezione Informazioni correlate all'utente. L'elenco Utente non influisce in alcun modo sulla visibilità dei record, ma viene utilizzato unicamente a scopo di monitoraggio.</p>

Aggiornamento dei record collegati dai record principali

È possibile aggiornare i campi di un record collegato dal record principale nei modi seguenti:

- Modificando i campi del record collegato nella pagina Dettagli del record principale (se si è attivata la modifica in linea).

Nella maggior parte dei casi, è possibile modificare i campi nei record collegati dalla pagina Dettagli del record principale. Tuttavia, dalla pagina Dettagli del record principale non è possibile modificare i tipi di campi seguenti dei record collegati:

- Campi che non vengono visualizzati nella pagina dei dettagli del record collegato
- Campi calcolati, ad esempio, Nome completo
- Campi che sono di sola lettura nella pagina di modifica del record collegato

Inoltre, se il medesimo record collegato viene visualizzato in più record principali, è possibile modificare i campi che fanno parte della relazione. Tuttavia, i campi che appartengono al record collegato non si possono modificare. Nell'elenco correlato Team clienti di un record cliente, ad esempio, è possibile modificare il campo Ruolo team, poiché il campo fa parte della relazione tra cliente e membro del team. Tuttavia non è possibile modificare i campi Nome e Cognome, poiché questi appartengono al record utente (del membro del team).

- Accedendo alla pagina di modifica di un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale e aggiornando i campi presenti nella pagina.

Di seguito è descritta la procedura per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale.

Per aggiornare un record collegato dalla pagina dei dettagli del record principale

- Nella pagina dei dettagli del record principale, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi modificare i campi desiderati.

NOTA: se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo, quindi modificare i campi del record nella pagina [Elenco](#).

Per ulteriori informazioni sulla modifica dei campi in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 71).

Di seguito è descritta la procedura per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#).

Per aprire un record collegato nella pagina [Dettagli del record principale](#)

- 1 Nella pagina [Dettagli del record principale](#), scorrere fino alla sezione appropriata.
- 2 Fare clic sul collegamento [Modifica](#) che corrisponde al record (se ne esiste uno) oppure fare clic sul collegamento del nome del record collegato.

NOTA: se il record da modificare non è visualizzato nella pagina, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo](#) per visualizzare tutti i record correlati dello stesso tipo.

- 3 Quando viene visualizzata la pagina [Modifica](#) o [Dettagli del record collegato](#), aggiornare i dettagli del record.

Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei dettagli dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 71).

Pagina Record preferiti

La pagina [Record preferiti](#) mostra i record preferiti di cui si dispone. Per accedervi è possibile fare clic su [Mostra elenco completo](#) nella sezione [Record preferiti](#) della barra delle azioni. È possibile disporre di un massimo di 100 record nei preferiti.

NOTA: se l'elenco dei preferiti contiene già 100 record, quando si aggiunge un nuovo record, il record che è rimasto più a lungo tra i preferiti viene eliminato per consentire l'aggiunta del nuovo record.

La pagina [Record preferiti](#) consente di eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
------------	-----------

Operazione	Procedura
Modificare la sequenza dei record	Nella barra del titolo Record preferiti, fare clic sul pulsante Gestisci preferiti. Nella pagina Gestisci preferiti, modificare l'ordine dei record fino a quando non riflette la sequenza desiderata. I record vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina Record preferiti.
Eliminare un record dall'elenco dei preferiti	Nella riga relativa al record da eliminare, fare clic sul collegamento Elimina.
Visualizzare i dettagli di un record	Fare clic sul nome del record per visualizzare la rispettiva pagina Dettaglio.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.

Gestione degli elenchi

Per numerosi tipi di record è possibile limitare i record visualizzati mediante la creazione di elenchi filtrati. Nell'elenco filtrato viene visualizzato il sottoinsieme di record che corrisponde ai criteri di creazione dell'elenco.

Oracle CRM On Demand offre elenchi di filtri standard per molti tipi di record, visualizzati nella home page del record. Gli elenchi personalizzati, creati dall'utente o dai responsabili, vengono aggiunti in questa sezione elenco.

Quando si seleziona un elenco filtrato, l'elenco dei record che soddisfano i criteri dell'elenco viene aperto nella pagina di elenco del record. È possibile scegliere di visualizzare contemporaneamente i primi 5, 10, 25, 50, 75 o 100 record nella pagina. L'opzione scelta viene mantenuta nelle pagine Elenco per tutti i tipi di record, finché non si modifica nuovamente. Quando si scorre un elenco, il record su cui si trova il puntatore viene evidenziato mediante una modifica del colore dello sfondo.

NOTA: Oracle CRM On Demand può utilizzare un solo metodo di ordinamento per determinare il criterio di ordinamento negli elenchi. Il metodo di ordinamento è stato scelto per garantire la soluzione migliore per tutte le lingue. È tuttavia possibile che in alcune lingue certe lettere vengano visualizzate secondo un ordine errato.

Cosa succede se esistono più record di quanti possa contenerne una pagina?

Se il numero dei record dell'elenco è superiore al numero dei record che possono essere mostrati in una pagina, si verifica quanto riportato di seguito.

- È possibile fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.

- L'ultima pagina dell'elenco mostra una pagina intera di record e il numero dei record che vi sono mostrati è determinato dal numero di record che si sceglie di visualizzare nella pagina Elenco. Per questo motivo è possibile che alcuni dei record visualizzati nell'ultima pagina dell'elenco vengano visualizzati anche nella penultima pagina.

Si supponga, ad esempio, che un elenco contenga un totale di 40 record e che si scelga di visualizzare 25 record per pagina. I record vengono visualizzati in due pagine dell'elenco. La prima pagina dell'elenco mostra i primi 25 record, mentre l'ultima pagina mostra gli ultimi 25 record dell'elenco. In questo esempio, 10 record dell'elenco vengono visualizzati sia nella prima che nell'ultima pagina dell'elenco.

Task eseguibili dalle pagine Elenco

Dalle pagine Elenco, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ordinare i record.
- Rivedere più record contemporaneamente.
- Trovare un record da rivedere, eliminare o aggiornare.
- Aggiornare i campi nella pagina Elenco in linea.
- Creare nuovi record.

Informazioni sull'uso di campi personalizzati per ordinare gli elenchi

Per motivi correlati alle prestazioni, alcuni campi personalizzati non possono essere usati per ordinare gli elenchi. Si applicano le regole generali riportate di seguito.

- Non è possibile usare i tipi di campi personalizzati seguenti per ordinare gli elenchi di qualsiasi tipi di record, compresi i tipi di record di oggetti personalizzati:
 - Campi casella di controllo
 - Campi collegamento Web
 - Campi degli elenchi di selezione a scelta multipla

Tuttavia, per qualsiasi tipo di record specificato, potrebbero esistere altri tipi di campi personalizzati inutilizzabili per l'ordinamento degli elenchi.

- Per i tipi di record da Oggetto personalizzato 01 a Oggetto personalizzato 03, non è possibile usare alcun tipo di campo personalizzato per ordinare gli elenchi.

Azioni eseguibili sui record elencati

È possibile inoltre utilizzare il menu a livello di record (accanto a ogni nome di record) per eseguire diverse azioni sui record elencati, incluse alcune o tutte le attività riportate di seguito.

- Aprire la pagina Modifica per il record (selezionando l'opzione Modifica), in cui è possibile modificare tutti i campi sul record.
- Creare un nuovo record copiando quello esistente. L'amministratore dell'azienda determina quali valori di campo vengono copiati automaticamente sul nuovo record.

■ Eliminare un record.

È possibile filtrare ulteriormente l'elenco se nella pagina è presente un numero eccessivo di record. Per ulteriori informazioni sui metodi rapidi per filtrare gli elenchi, vedere [Filtro di elenchi](#) (a pagina 93). È inoltre possibile aggiungere l'elenco agli Elenchi preferiti nella barra delle azioni facendo clic sull'icona Preferiti.

Ogni elenco filtrato è specifico per il tipo di record selezionato, ad esempio Opportunità o Clienti. Tutti i dipendenti possono creare elenchi filtrati per uso privato, tuttavia per creare elenchi pubblici accessibili a tutti i dipendenti è necessario disporre del ruolo appropriato.

NOTA: un elenco creato dall'utente o dai responsabili viene visualizzato solo nella lingua di creazione. Se si cambia lingua, l'elenco non viene aggiunto agli elenchi nelle altre lingue supportate dall'applicazione. Solo gli elenchi filtrati predefiniti vengono visualizzati in tutte le lingue. Ad esempio, se un responsabile italiano crea un nuovo elenco e alcuni membri del team a cui appartiene usano la versione spagnola del prodotto, i membri del team non vedranno il nuovo elenco creato.

Informazioni sulla creazione di segnalibri per le pagine Elenco

Nella maggior parte degli elenchi, le pagine condividono lo stesso URL. Pertanto, il segnalibro creato per una pagina contenuta in un elenco apre sempre l'elenco alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco (in genere la prima pagina dell'elenco). Analogamente, quando si copia l'URL dal campo Indirizzo di una pagina di un elenco e in seguito lo si incolla nel campo Indirizzo del browser, l'elenco si apre alla pagina aperta durante il primo accesso all'elenco.

Ad esempio, quando si apre un elenco da un collegamento elenco della home page Cliente, l'elenco si apre alla prima pagina. Se ci si sposta alla terza pagina dell'elenco e si crea un segnalibro per tale pagina, il nuovo segnalibro aprirà l'elenco alla prima pagina (ovvero la pagina aperta durante il primo accesso all'elenco).

NOTA: l'eventuale segnalibro creato in passato per una pagina specifica di un elenco in Oracle CRM On Demand Release 18 o precedente apre l'elenco alla pagina in cui è stato creato all'origine. Ad esempio, un segnalibro creato per la quinta pagina di un elenco in Oracle CRM On Demand Release 18 apre l'elenco alla quinta pagina. Se tuttavia ci si sposta alla sesta pagina e si crea un nuovo segnalibro per la sesta pagina, il nuovo segnalibro aprirà l'elenco alla quinta pagina (ovvero la pagina aperta durante il primo accesso all'elenco dal segnalibro creato in Oracle CRM On Demand Release 18).

Opzioni di gestione degli elenchi

Nella pagina Elenco di molti tipi di record è presente un pulsante Menu con alcune o tutte le opzioni riportate di seguito.

- **Eliminazione batch.** Consente di eliminare tutti i record da un elenco (vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)).
- **Registro assegnazioni batch.** Consente di aggiungere o di rimuovere i record da un registro (vedere [Assegnazione dei record ai registri](#)).
- **Esporta elenco.** Consente di esportare un elenco per salvarlo sul computer (vedere [Esportazione di record in elenchi](#) (a pagina 97)).
- **Aggiornamento di massa.** Consente di aggiornare più record simultaneamente (vedere [Aggiornamento di gruppi di record](#) (a pagina 102)).
- **Pianificazione chiamate di massa.** Consente di creare una visita pianificata per uno o più clienti (vedere [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 154)).

- **Conteggio record.** Consente di contare i record di un elenco (vedere [Conteggio dei record negli elenchi](#) (a pagina 97)).
- **Limita elenco.** Consente di perfezionare un elenco filtrato (vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (vedere "[Creazione e ridefinizione di elenchi](#)" a pagina 88)).
- **Mostra filtro elenco.** Mostra le informazioni chiave su un elenco (vedere [Visualizzare la pagina Elenco](#) (vedere "[Pagina Visualizza Lista](#)" a pagina 96)). Per accedere a questa pagina è possibile anche fare clic su Visualizza nella pagina Gestione elenchi.
- **Gestione elenchi.** Consente di gestire gli elenchi per il tipo di record (vedere [Pagina Gestione elenchi](#) (a pagina 95)).
- **Crea nuovo elenco.** Consente di creare un nuovo elenco filtrato (vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88)).
- **Salva elenco.** Consente di salvare un elenco. Se si fa clic su Salva elenco, viene visualizzata direttamente una pagina con alcune opzioni di salvataggio.

Accesso alle opzioni di gestione degli elenchi

Il modo in cui si passa da un'opzione di gestione degli elenchi all'altra varia a seconda del tipo di record, come descritto nella seguente tabella.

Tipo di record	Passi
Tipi di record principali delle schede	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina. 2 Nella sezione Elenchi, fare clic su un elenco. 3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata. <p>Per accedere alla pagina Nuovo elenco, è possibile anche attenersi alla seguente procedura.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic sulla scheda del record nella parte superiore della pagina. 2 Nella barra del titolo dell'elenco, fare clic sul pulsante Nuovo. <p>NOTA: gli elenchi di comunicazione servono per tipi di attività specifici. Pertanto, per creare elenchi di comunicazione aggiuntivi è possibile utilizzare la pagina degli elenchi di attività. Gli elenchi di comunicazione sono disponibili solo se l'azienda utilizza il Call Center.</p>

Tipo di record	Passi
Attività	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic sulla scheda Calendario. 2 Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. 3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.
Avvisi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic sulla scheda Pagina iniziale. 2 Nella parte inferiore della sezione Avvisi nella home page personale, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. 3 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata. <p>NOTA: se non vi sono avvisi, il collegamento Mostra elenco completo non viene visualizzato.</p>
Allegati	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestione allegati.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione. 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto. 3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Gestione allegati. 4 Dalla pagina Gestione allegati, fare clic sul pulsante Crea nuovo elenco.
Utenti	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio Gestisci utenti e accesso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione. 2 Fare clic sul collegamento Gestione utenti e controlli degli accessi. 3 Fare clic sul collegamento Gestione utenti. 4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.

Tipo di record	Passi
Categorie prodotto	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione. 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto. 3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Categorie prodotto. 4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.
Prodotti	<p>Disponibile solo per i ruoli che includono il privilegio di gestione del contenuto.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Nella parte superiore di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione. 2 Fare clic sul collegamento Gestione del contenuto. 3 Nella pagina Gestione del contenuto, fare clic sul collegamento Prodotti. 4 Fare clic sul pulsante Menu e selezionare l'opzione desiderata.

Elenchi filtrati standard

Per una descrizione degli elenchi filtrati standard, vedere l'argomento Utilizzo della Home page *tipo di record* per ciascun tipo di record, ad esempio:

- [Utilizzo della Home page lead](#) (a pagina 183)
- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 203)
- [Utilizzo della Home page contatti](#) (a pagina 227)
- [Utilizzo della Home page opportunità](#) (a pagina 246)
- [Utilizzo della Home page richiesta di servizio](#) (a pagina 329)

Per aprire un elenco

- 1 Fare clic sulla scheda Record.

NOTA: per visualizzare gli elenchi delle attività fare clic sulla scheda Calendario e quindi su Mostra elenco completo nella sezione Task aperti. Per informazioni sull'utilizzo degli elenchi delle attività, vedere [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 144).

- 2 Nella sezione Elenchi della home page del record, selezionare l'elenco da utilizzare.

Modifica della sequenza di elenchi visualizzati sulla home page

Attenersi alla procedura riportata di seguito oppure, da una pagina di elenchi, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi per visualizzare il pulsante Ordine elenco.

Per modificare la sequenza di elenchi visualizzati in una home page

- 1 Fare clic sulla scheda Record.
- 2 Nella parte inferiore della sezione Elenchi del record, fare clic sul collegamento Gestione elenchi.
- 3 Fare clic sul pulsante Ordine elenco.
- 4 Nell'elenco Elenchi da visualizzare nella home page, usare le frecce per modificare la sequenza degli elenchi.
- 5 Fare clic su Salva.

Nella home page del record, l'elenco viene visualizzato nella sequenza impostata. Nella home page vengono visualizzati solo i primi 10 elenchi.

Creazione e ridefinizione di elenchi

Quando si crea o ridefinisce un elenco di record, i campi in cui è possibile effettuare ricerche e che possono essere visualizzati nell'elenco sono determinati dal ruolo utente come descritto di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca tutti i campi che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.

NOTA: la procedura ottimale prevede che gli amministratori dell'azienda non abilitino il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi per la maggior parte dei ruoli utente. Quando il privilegio non è abilitato, i campi non utilizzati dall'azienda non sono visibili nelle pagine di ricerca ed elenco. Ciò contribuisce a una maggiore chiarezza e facilita la visualizzazione dei campi a cui gli utenti sono più interessati.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato nel ruolo utente, è possibile includere nella ricerca un campo solo se soddisfa entrambi i criteri riportati di seguito.
 - Il campo è disponibile nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per il tipo di record.
 - Il campo è visualizzato nel layout della pagina Dettaglio assegnato al ruolo utente per il tipo di record specificato. Se i layout di pagina dinamici sono definiti per il ruolo dell'utente, il campo deve essere visualizzato in almeno uno dei layout di pagina dinamici.

NOTA: per *layout dinamici* si intendono i layout di pagina che mostrano insieme di campi diversi per record differenti dello stesso tipo, a seconda del valore dell'elenco di selezione selezionato in un determinato campo del record.

- Quando si ridefinisce un elenco esistente, è possibile che alcuni campi dei criteri di ricerca per l'elenco non siano disponibili per il proprio ruolo utente. I campi limitati di questo tipo sono disattivati e non possono essere modificati. È possibile rimuovere i campi limitati dai criteri di ricerca prima di eseguire o salvare l'elenco. Se si esegue o salva l'elenco senza rimuovere i campi limitati dai criteri di ricerca, Oracle CRM On Demand esegue questa operazione in modo automatico prima dell'esecuzione o del salvataggio dell'elenco.

Il ruolo utente determina i campi visualizzabili nell'elenco dei record

Il ruolo utente determina anche i campi che possono essere visualizzati nell'elenco dei record restituito dalla ricerca, come riportato di seguito.

- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare qualsiasi campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca.
- Se il privilegio Tutti i campi nella ricerca e negli elenchi non è abilitato per il ruolo utente, è possibile selezionare un campo per la visualizzazione come colonna nell'elenco dei record restituito dalla ricerca solo se il campo è visualizzato nel layout di pagina Dettaglio assegnato al proprio ruolo utente per il tipo di record. Se per il ruolo di cui si dispone sono stati definiti layout dinamici, il campo deve essere visualizzato su almeno uno dei layout di pagina dinamici per il tipo di record.

Procedure preliminari. Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati in Oracle CRM On Demand, andare prima alla pagina Modifica del record. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. In alternativa, è possibile stampare la pagina dei dettagli di un record per acquisire i nomi esatti dei campi. La stampa, tuttavia, non mostrerà i valori dei campi per gli elenchi a discesa.

Per impostare un elenco

- 1 Creare un nuovo elenco oppure accedere alla pagina Limita elenco per aggiornare un elenco esistente.
Nella pagina Elenco della maggior parte dei tipi di record è disponibile un pulsante Menu con le opzioni necessarie per creare un nuovo elenco oppure limitare un elenco esistente. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).
- 2 Nella sezione Cerca in della pagina Nuovo elenco o Limita elenco selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
 - Set di record
 - Registro

NOTA: la sezione Cerca in non viene visualizzata per i tipi di record senza proprietario, ad esempio il tipo di record Prodotto e il tipo di record Utente. L'opzione Registro della sezione Cerca in è disponibile solo se la funzione Registro è stata abilitata per l'azienda.

- 3 Se l'opzione selezionata è Set di record, selezionare una delle opzioni riportate di seguito dall'elenco del campo Set di record.

- **Tutti i record che posso vedere.** Consente di includere i record per i quali l'utente dispone almeno dell'accesso di visualizzazione, come definito dalla gerarchia dei report, dal livello di accesso per il ruolo e dal livello di accesso per i record condivisi.
- **Tutti i miei record.**
- **Tutti i record in cui io sono nel team.** Include nell'elenco filtrato solo i record che soddisfano le condizioni riportate di seguito.
 - L'utente è il proprietario dei record.
 - I record sono condivisi con l'utente dal proprietario mediante la funzione Team.
 - I record sono condivisi con l'utente tramite la funzione di assegnazione gruppi per clienti, attività, contatti, nuclei familiari, opportunità e portafogli.
- **Tutti i miei record o dei miei subordinati.**
- **Tutti i record in cui io o i miei subordinati siamo nel team.**
- **Il mio registro predefinito.** L'impostazione predefinita del Selettore Registro definita dall'amministratore dell'azienda.

- 4 Se l'opzione selezionata è Registro, selezionare un registro, un utente o un delegato nel Selettore Registro.

Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67).

- 5 Nella sezione Scegli distinzione maiuscole/minuscole, selezionare la casella di controllo Senza distinzione tra maiuscole/minuscole, se necessario.

Quando questa casella di controllo è selezionata, i campi in cui la ricerca non fa distinzione tra maiuscole e minuscole vengono evidenziati in blu nella sezione Inserire i criteri di ricerca.

- 6 Nella sezione Inserire i criteri di ricerca, effettuare le seguenti operazioni:

- a (Facoltativo) Se si ridefinisce un filtro elenco esistente che contiene un campo di ricerca non disponibile per il ruolo utente, rimuovere il campo di ricerca dall'elenco facendo clic sull'icona X accanto alla riga del campo.

Se non è disponibile come campo di ricerca per il ruolo utente, un campo nel filtro elenco è disattivato, non modificabile e contraddistinto da un'icona X. È possibile rimuovere i campi limitati dal filtro elenco. Se si esegue o salva l'elenco senza rimuovere i campi limitati dal filtro, Oracle CRM On Demand esegue questa operazione in modo automatico prima dell'esecuzione o del salvataggio dell'elenco.

- b Selezionare un campo dall'elenco Campo.

I campi sono precompilati con i campi della ricerca mirata per il tipo di record.

NOTA: se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca assegnato al ruolo utente per un tipo di record, non sarà possibile specificare alcun criterio di ricerca per un elenco di record del tipo interessato.

Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ricerca. Se i criteri di ricerca definiti includono un campo non ottimizzato per la ricerca, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

Se il campo di indirizzo richiesto non è visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare il campo corrispondente nella tabella seguente oppure nell'argomento Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.

NOTA: è possibile che i campi elencati nella tabella non si applichino a tutti i paesi o a tutte le impostazioni nazionali.

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Numero civico Indirizzo 1 Chome	Numero/Via
Ku	Indirizzo 2
Piano Distretto	Indirizzo 3
Shi/Gun	Città
Colonia/Sezione Codice CEDEX Indirizzo 4 URB Area urbana	Casella postale/Codice smistamento
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia
Codice isola Boite Postale Codigo Postal	CAP/Codice postale

- Immettere le condizioni, i valori del filtro e gli operatori (AND, OR) che definiscono il filtro.

Se si sta perfezionando un elenco, i campi vengono già compilati con i criteri che si possono modificare ulteriormente.

Per ulteriori informazioni sull'utilizzo delle condizioni di filtro, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 49).

SUGGERIMENTO: per creare un elenco di richieste di servizio che non dispongono di un proprietario, selezionare il campo ID proprietario e la condizione di filtro Uguale a, quindi lasciare vuoto il valore. In generale, si può utilizzare questa procedura per creare altri elenchi vuoti.

ATTENZIONE: quando si inseriscono i valori del filtro, attenersi alle regole descritte in [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 54). In caso contrario, è possibile che nell'elenco non vengano inclusi i record corretti.

Esempi

Clienti: per creare un elenco filtrato dei clienti che si trovano in Canada e che hanno un fatturato superiore a \$100.000.000, compilare il modulo come descritto di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato annuo	Maggiore di	100000000	AND
Paese	Uguale a	Canada	

Lead: per creare un elenco filtrato di lead con un fatturato potenziale superiore a \$100.000 e una valutazione A o B, compilare il modulo come riportato di seguito.

Campo	Condizione	Valore/i	
Fatturato potenziale	Maggiore di	100000	AND
Valutazione	Minore di	C	

7 Per la sezione Visualizza colonne e ordinamento:

- a** Scegliere i campi da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca spostando i campi dall'elenco di quelli disponibili a quello degli elenchi selezionati. Utilizzare le frecce verso il basso e verso l'alto per modificare l'ordine dei campi selezionati.
- b** Nell'elenco a discesa Ordina per, selezionare un campo di ordinamento predefinito e fare clic su Ascendente o Discendente per selezionare il tipo di ordinamento.

Certi campi sono ottimizzati per migliorare le prestazioni durante le ricerche e quando si ordinano gli elenchi. I campi ottimizzati sono visualizzati con testo verde nell'elenco dei campi di ordinamento. Se si seleziona un campo non ottimizzato come campo di ordinamento predefinito, la ricerca potrebbe risultare più lenta.

NOTA: non è possibile selezionare un campo corrispondente a una casella di controllo come campo di ordinamento in questo passo. Tuttavia, una volta creato l'elenco, è possibile fare clic sull'intestazione di colonna per effettuare l'ordinamento dei campi in base ai valori contenuti nella casella di controllo.

8 (Facoltativo) Fare clic su Esegui per visualizzare i risultati dei criteri di ricerca senza salvare l'elenco.

La pagina Elenco che compare mostra i risultati dei criteri di ricerca. Sarà quindi possibile fare clic sul pulsante Menu nella barra del titolo e selezionare Salva elenco o Limita elenco per salvare l'elenco.

9 Fare clic su Salva e compilare i campi nella sezione Salva opzioni, come riportato di seguito.

Campo	Commento
Nome elenco	Digitare un nome per l'elenco (lunghezza massima di 50 caratteri). Per il nome è possibile utilizzare qualsiasi simbolo o carattere di punteggiatura ad eccezione delle virgolette (""). Gli elenchi creati vengono disposti in ordine alfabetico. Pertanto è consigliabile inserire la parola più importante all'inizio del nome.

Campo	Commento
Descrizione	Immettere una descrizione composta da un massimo di 251 caratteri.
Accessibilità all'elenco	<p>Se il ruolo utente include il privilegio Definizione di elenchi pubblici, selezionare una delle opzioni riportate di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Privato. Consente di visualizzare l'elenco filtrato solo all'utente che lo ha creato. ■ Pubblico. Consente a tutti i dipendenti di accedere all'elenco. Gli elenchi pubblici vengono visualizzati nella Home page record e sono accessibili a tutti i dipendenti dell'azienda. ■ Ruolo specifico. Rende disponibile l'elenco solo a utenti con un ruolo specifico.

1 Fare clic su Salva ed esegui.

L'elenco filtrato creato viene visualizzato nell'elenco a discesa nella barra del titolo della pagina e nella sezione Elenchi della home page del record.

SUGGERIMENTO: se viene visualizzato un messaggio che indica il timeout della richiesta di elenco, perfezionare i criteri e riprovare. Ulteriori informazioni sull'ottimizzazione delle ricerche e degli elenchi sono disponibili nel sito Web del Training and Support Center, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

Filtro di elenchi

In una pagina Elenco è possibile filtrare rapidamente i record in due modi:

- Utilizzando i comandi della ricerca alfabetica per filtrare una colonna specifica
- Uso dei campi filtro rapido

Per impostazione predefinita, le pagine degli elenchi mostrano i comandi della ricerca alfabetica, ma è possibile fare clic su sull'icona di attivazione o disattivazione del filtro per mostrare i campi filtro rapido. Per tornare ai comandi della ricerca alfabetica, fare clic sull'icona ABC. I comandi di ricerca visualizzati vengono mantenuti nelle varie sessioni.

Per eseguire operazioni di filtro avanzate, è possibile visualizzare la pagina Limita elenco facendo clic sul pulsante Menu nella barra del titolo e quindi su Limita elenco. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

È possibile, inoltre, limitare i record su cui eseguire le ricerche selezionando un registro o un utente dal Selettore Registro. Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo del Selettore Registro](#) (a pagina 67).

Ricerca alfabetica

Una freccia accanto a un'intestazione di colonna nell'elenco indica che la colonna è utilizzata per ordinare e filtrare l'elenco e se l'ordinamento è di tipo ascendente o discendente. Se si desidera cambiare la colonna utilizzata per ordinare e filtrare l'elenco, fare clic sull'intestazione della nuova colonna da usare.

Con la ricerca alfabetica è possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Fare clic su una lettera nella barra alfabetica per mostrare solo i record che iniziano con la lettera selezionata.
- Immettere caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per filtrare l'elenco in modo da visualizzare solo i record che iniziano con i caratteri immessi. È possibile anche utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 54)).

La ricerca alfabetica non fa distinzione tra maiuscole o minuscole e non influisce sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi.

A volte la barra alfabetica non è attiva (i suoi caratteri non sono collegamenti ipertestuali) poiché l'ordinamento predefinito è applicato a una colonna non presa in considerazione dalla barra alfabetica. Ad esempio, l'ordinamento predefinito per la pagina Elementi eliminati è applicato alla colonna Tipo, che non può essere ordinata. Pertanto la barra alfabetica non sarà attiva. Se, però, si fa clic sull'intestazione della colonna Nome, i dati vengono ordinati e la barra alfabetica diventa attiva.

Campi filtro rapido

I campi filtro rapido consentono di filtrare l'elenco in modo da mostrare i record qualora un campo selezionato soddisfi determinati criteri di filtro.

Nella sezione Mostra risultati in cui della pagina Elenco, selezionare o immettere i valori nei campi da sinistra a destra per specificare rispettivamente il campo di ricerca, la condizione di filtro e il valore del filtro (se la condizione di filtro ne richiede uno). I valori disponibili nell'elenco della condizione di filtro variano in base al campo di ricerca selezionato. Per ulteriori informazioni sulle condizioni di filtro disponibili, vedere [Informazioni sulle condizioni di filtro](#) (a pagina 49).

Il campo dei valori di filtro cambia in modo da corrispondere al tipo di campo. Ad esempio, viene visualizzata un'icona a forma di calendario se si desidera selezionare una data o un'icona a forma di telefono se si intende specificare un numero di telefono. Il campo dei valori di filtro è nascosto se non sono richiesti valori nella condizione di filtro. Per i campi di testo e dei numeri telefonici, è possibile utilizzare i caratteri jolly (vedere [Informazioni sui valori di filtro](#) (a pagina 54)).

Per filtrare l'elenco di record è possibile usare qualsiasi campo reso disponibile dall'amministratore dell'azienda come campo di ricerca nel layout di ricerca per il tipo di record e il ruolo utente. Se l'amministratore dell'azienda non rende disponibile alcun campo di ricerca nel layout di ricerca, non è possibile utilizzare i campi filtro rapido.

NOTA: se i criteri di ricerca per l'elenco dei record da filtrare includono un campo che non fa parte dei campi di ricerca definiti nel layout per il tipo di record nel ruolo utente, non è possibile usare i campi filtro rapido.

Le ricerche nei campi filtro rapido non fanno distinzione tra maiuscole o minuscole e non influiscono sui criteri di ricerca per il perfezionamento degli elenchi.

Per usare i campi filtro rapido per filtrare un elenco

- 1 Selezionare un campo nell'elenco a discesa a destra dell'etichetta Mostra risultati in cui.
- 2 Selezionare una condizione dall'elenco a discesa delle condizioni di filtro.
- 3 Se necessario, inserire un valore nell'elenco a discesa dei valori di filtro.
- 4 Fare clic su Vai.

Pagina Gestione elenchi

La pagina Gestione elenchi mostra gli elenchi filtrati per un tipo di record specifico (gli elenchi creati personalmente, quelli creati dai manager, nonché quelli forniti dal sistema). Per accedere alla pagina Gestione elenchi si seleziona Gestisci elenchi dal pulsante Menu in una pagina di elenco. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).

Da questa pagina è possibile eseguire i task mostrati nella tabella riportata di seguito.

Operazione	Procedura
Aggiungere un elenco agli elenchi preferiti.	Fare clic sull'icona Aggiungi a preferiti nella riga dell'elenco.
Modificare la sequenza dei primi 10 elenchi sulla home page del record e sull'elenco a discesa	Nella barra del titolo Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Ordina elenco. Nella pagina Ordine di visualizzazione elenco, modificare l'ordine dei 10 elenchi fino a quando non riflette la sequenza desiderata. Gli elenchi vengono visualizzati nella nuova sequenza nella home page del record e nell'elenco a discesa delle pagine Elenco. NOTA: gli elenchi rimasti nella lista Disponibile non vengono visualizzati come opzioni negli elenchi a discesa o nelle home page.
Creare un elenco filtrato	Nella barra del titolo Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco. Nella pagina Nuovo elenco, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Eliminare un elenco	Nella riga relativa all'elenco da eliminare, fare clic sul collegamento Elimina. È possibile eliminare solo gli elenchi creati dall'utente.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare un elenco	Nella riga relativa all'elenco da aggiornare, fare clic sul collegamento Modifica. Viene quindi visualizzata la pagina Limita elenco, in cui è possibile aggiornare l'elenco. NOTA: non è possibile modificare gli elenchi filtrati standard distribuiti con l'applicazione o gli elenchi filtrati salvati prima che la capacità di aggiornamento diventi disponibile.
Visualizzare le informazioni chiave e filtrare le informazioni per un elenco	Fare clic sul collegamento Visualizza nella riga dell'elenco. Viene aperta la pagina Visualizza lista.

Pagina Visualizza Lista

La pagina Visualizza lista contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Informazioni chiave sull'elenco.** Nome e descrizione dell'elenco.
 - **Accessibilità all'elenco.** Visibilità che indica se l'elenco è privato, pubblico o specifico per un ruolo utente.
 - **Cerca in .** Gruppo secondario di record su cui viene eseguita la ricerca per filtrare l'elenco.
- **Informazioni filtri .** Campi, condizioni di filtro e valori di filtro utilizzati per creare un elenco filtrato.
- **Campi selezionati.** Campi selezionati da visualizzare come colonne nei risultati della ricerca e ordinamento del campo selezionato come campo di ricerca predefinito.

Per accedere alla pagina Visualizza lista è possibile selezionare Mostra filtro elenco dal pulsante Menu di una pagina elenco. Per ulteriori informazioni sull'accesso alle opzioni di gestione degli elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).

Pagina Elenchi preferiti

Quando si fa clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Elenchi preferiti della barra delle azioni, si apre la pagina Elenchi preferiti, in cui vengono visualizzati gli elenchi preferiti dell'utente. È possibile disporre di un massimo di 100 elenchi nei preferiti.

NOTA: se l'elenco dei preferiti contiene già 100 elenchi, quando si aggiunge un nuovo elenco, l'elenco che è rimasto più a lungo tra i preferiti viene eliminato per consentire l'aggiunta del nuovo elenco.

Nella tabella seguente vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenchi preferiti.

Operazione	Procedura
Modificare la sequenza degli elenchi	Nella barra del titolo Elenchi preferiti, fare clic sul pulsante Gestisci preferiti. Nella pagina Gestisci preferiti, modificare l'ordine degli elenchi fino a quando non riflette la sequenza desiderata. Gli elenchi vengono visualizzati nella nuova sequenza nella barra delle azioni e nella pagina Elenchi preferiti.
Eliminare un elenco dall'elenco dei preferiti	Nella riga relativa all'elenco da eliminare, fare clic sul collegamento Rimuovi.
Visualizzare un elenco	Fare clic sul nome dell'elenco per visualizzare la pagina Elenco dalla quale effettuare varie operazioni sull'elenco.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.

È possibile incorporare Elenchi preferiti come un widget Web in altre applicazioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Come incorporare un widget di Elenchi preferiti](#) (vedere "Integrazione di un widget Elenchi preferiti" a pagina 741).

Conteggio dei record negli elenchi

La procedura riportata di seguito descrive come contare i record di un elenco.

Per contare i record di un elenco

- Nella pagina Elenco dei record, fare clic su Menu, quindi selezionare Conteggio record.

NOTA: se l'elenco contiene più di 1000 record, l'operazione di conteggio non riesce e viene visualizzato un messaggio che indica la presenza di troppi record corrispondenti ai criteri di ricerca definiti. Se ciò si verifica, ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Una durata superiore a 30 secondi indica che l'operazione di conteggio non è riuscita. In questo caso riprovare in seguito oppure ridefinire l'elenco in modo che venga restituito un numero di record inferiore. Per ulteriori informazioni sulla ridefinizione degli elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Esportazione di record in elenchi

È possibile esportare i record che soddisfano i criteri impostati in un elenco. Dopo che Oracle CRM On Demand ha esportato l'elenco di record, è possibile salvarlo scaricando il file.

NOTA: Oracle CRM On Demand conserva i risultati dell'esportazione per 72 ore. Trascorse le quali è necessario esportare nuovamente l'elenco.

È possibile esportare immediatamente da un elenco fino a 250 record. Quando si seleziona questa opzione, vengono esportati i primi record dell'elenco (in base all'ordinamento corrente dell'elenco), fino a un massimo di 250 record. Altrimenti, è possibile esportare tutti i record in un elenco. In tal caso, la richiesta di esportazione viene messa in coda ed eseguita come processo batch.

Per esportare i record da un elenco, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio Elenco: esporta tutti i campi o il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati. Quando si esporta un elenco di record, il ruolo utente determina i campi che possono essere esportati secondo le modalità riportate di seguito.

- Se il privilegio Elenco: esporta tutti i campi è abilitato nel ruolo utente, sarà possibile scegliere di esportare tutti i campi dei record oppure solo quelli visualizzati nel proprio elenco.
- Se il privilegio Elenco: esporta i campi visualizzati è abilitato nel ruolo utente, ma il privilegio Elenco: esporta tutti i campi non lo è, sarà possibile esportare solo i campi visualizzati nel proprio elenco.

Nella procedura seguente viene descritto come esportare fino a 250 record in un elenco.

Per esportare fino a 250 record in un elenco

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
- 2 Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da esportare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.

SUGGERIMENTO: per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.

- 3 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
- 4 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
 - Nella sezione Esporta tipo, selezionare l'opzione Esportazione immediata.
 - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.

NOTA: la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.
- 5 Fare clic su Esporta.
- 6 Fare clic su Download per scaricare il file.

Nella procedura seguente viene descritto come esportare tutti i record in un elenco.

Per esportare tutti i record in un elenco

- 1 Aprire l'elenco di record da esportare.
- 2 Nella pagina di elenco del record, fare clic su Menu, quindi selezionare Esporta elenco.
- 3 Nella pagina Esporta elenco, eseguire le seguenti operazioni.
 - Nella sezione Esporta tipo, selezionare l'opzione Esportazione in coda.
 - Nelle sezioni Campi da esportare e Delimitatore di campo, selezionare le opzioni desiderate.

NOTA: la sezione Campi da esportare è disponibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Elenco: esporta tutti i campi.
- 4 Fare clic su Esporta.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personale.
- 5 Se la richiesta di esportazione si trova nella sezione Richieste in sospeso della pagina, fare clic su Aggiorna per verificare che la richiesta di aggiornamento sia stata completata.
- 6 Quando la richiesta di esportazione viene visualizzata nella sezione Richieste completate della pagina Coda richieste di esportazione personale, fare clic sul collegamento Elenco o Tipo di record per aprire la pagina Elenco dettaglio richieste di esportazione.
- 7 Nella sezione Allegato alla richiesta di esportazione della pagina, nella riga contenente il file ZIP da scaricare, selezionare Download dal menu a livello di record.

Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV per ciascun tipo di record esportato.

I file ZIP di elenchi esportati come richieste in coda sono disponibili tramite la pagina Coda richieste di esportazione personale per 72 ore dopo il completamento della richiesta di esportazione. Per ulteriori informazioni sulla pagina Coda richieste di esportazione personale e le modalità di accesso ai file ZIP, vedere [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali](#) (a pagina 739).

Trasferimento della proprietà dei record

L'utente è il proprietario di un record se il suo nome compare nel campo Proprietario. Di solito è possibile visualizzare e modificare tutti i record di cui si è proprietari.

A seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile diventare automaticamente il proprietario di un record quando viene creato. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

Un utente diventa proprietario di un record quando si verifica una delle situazioni riportate di seguito.

- Il record è assegnato all'utente.
- L'utente fa parte di un gruppo che è proprietario del record. In questo caso, il nome dell'utente potrebbe non comparire nel campo Proprietario.

È possibile trasferire la proprietà della maggior parte dei record se:

- l'utente è il proprietario del record;
- uno dei subordinati diretti è il proprietario del record;
- il ruolo utente e i livelli di accesso lo consentono.

NOTA: solo per i record di clienti, contatti e opportunità è anche possibile trasferire la proprietà se il proprietario del record ha concesso all'utente diritti di accesso completi sul tale record.

Per trasferire la proprietà di un record

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio fare clic su Modifica per aprire la pagina Modifica.

NOTA: se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, non è necessario aprire la pagina Modifica. Al contrario, è possibile modificare direttamente il campo Proprietario nella pagina dei dettagli.

- 3 Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario.

- 4 Nella finestra di ricerca fare clic sul collegamento Cognome relativo a un altro dipendente.

- 5 Salvare il record.

Condivisione di record (team)

Per alcuni tipi di record, è possibile condividere un record in modo che sia visualizzabile da un team di utenti. Di seguito vengono riportati i tipi di record che possono essere condivisi dai team.

- Cliente
- Riconoscimento

- Richiesta
- Piano aziendale
- Certificazione
- Contatto
- Corso
- Oggetti personalizzati
- Registrazione operazione
- Esame
- Nucleo familiare
- Lead
- Richiesta MDF
- Obiettivo
- Opportunità
- Partner
- Portafoglio
- Richiesta di servizio
- Richiesta prezzi speciali

Con i record cliente, è inoltre possibile condividere i record contatto e opportunità che sono collegati al record del cliente.

Informazioni sui team e le modalità di proprietà dei record

A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile che un record non abbia un proprietario. È possibile che il record disponga invece di un registro personalizzato primario oppure che sia privo di proprietario e di registro personalizzato primario. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39). Le modalità di proprietà dei record si applicano solo ai tipi di record che supportano i registri.

Se l'amministratore dell'azienda modifica la modalità di proprietà per un tipo di record, è possibile che il proprietario di un record che disponeva di proprietario in precedenza venga rimosso quando il record viene aggiornato per la prima volta dopo la modifica della modalità. Quando ciò si verifica, tutti i membri del team, ad eccezione del proprietario precedente, rimangono membri del team. Il funzionamento è uguale per i membri di team che sono membri di un gruppo predefinito: tutti i membri del gruppo, ad eccezione del proprietario precedente del record, rimangono membri del team.

NOTA: il tipo di record Cliente costituisce un'eccezione a questa regola. Se l'ex proprietario di un record cliente è un membro di un gruppo predefinito, tutti i membri del gruppo vengono rimossi dal team. I membri del team che non sono membri del gruppo predefinito rimangono membri del team, così come accade con gli altri tipi di record.

Per condividere un record, è necessario innanzitutto aggiungere la persona al team per il record selezionato. Specificare quindi il livello di accesso della persona al record.

Per condividere un record

1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione Team, quindi fare clic su Aggiungi utenti.

3 Nella finestra Aggiunta utente team, fare clic sull'icona di ricerca accanto all'Utente.

4 Nella finestra di ricerca, selezionare un dipendente.

5 Impostare ruoli e livelli di accesso:

NOTA: in base all'impostazione e al tipo di record, è possibile che l'applicazione differisca da tali opzioni.

a (Facoltativo) Per spiegare il ruolo che il record collegato riveste in relazione al record principale, selezionare un'opzione nell'elenco a discesa Ruolo team.

b Per impostare i diritti di accesso per il tipo di record per membri del team, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa Accesso. Di seguito sono riportate le opzioni disponibili per impostazione predefinita.

■ **Sola lettura.** Gli utenti possono visualizzare i record, ma non possono modificarli.

■ **Modifica.** Gli utenti possono aggiornare i record.

■ **Completo.** Gli utenti possono aggiornare o eliminare i record.

L'amministratore dell'azienda può rendere disponibili per i team altri profili di accesso.

NOTA: indipendentemente dalle selezioni effettuate qui, i responsabili dispongono dell'accesso proprietario ai record dei relativi subordinati, a condizione che la funzione Visibilità responsabile sia stata attivata per l'azienda. Per qualsiasi utente, l'accesso più ampio impostato in qualunque ambito dell'applicazione è quello che determina il livello di accesso per l'utente. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere [Gestione profili di accesso](#).

6 Fare clic su Salva.

7 (Solo per team di opportunità) Per allocare tutto il fatturato o parte di esso sull'opportunità a un membro del team, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Nella pagina di dettaglio di Opportunità, nella sezione Team opportunità, fare clic su Modifica utenti.

b Nella pagina Utenti modificati team opportunità, nel campo % frazionamento, immettere la percentuale del valore da allocare al membro del team.

Il valore del campo % frazionamento può essere qualsiasi numero da 0 (zero) a 100.

NOTA: il campo Fatturato frazionato è di sola lettura ed è calcolato dal campo % frazionamento nel record di team dell'opportunità e dal campo Fatturato nel record di opportunità.

- Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni relative ai team di opportunità.

- [Informazioni sui team di opportunità](#) (a pagina 261)

Modifica del registro personalizzato primario in un record

A seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per un tipo di record, è possibile che un record del tipo interessato disponga di un registro personalizzato primario anziché di un proprietario. Il registro personalizzato primario di un record può essere modificato. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

Per modificare il registro personalizzato primario di un record

- 1 Nel campo Registro della pagina dei dettagli del record, fare clic sull'icona di ricerca.
- 2 Nella finestra di ricerca, trovare il registro personalizzato da associare al record, quindi fare clic su Seleziona.

NOTA: possono essere associati a un record solo i registri in grado di contenere dati.

Il registro personalizzato che costituiva in precedenza il registro primario del record viene rimosso dal record. Se si desidera che il registro personalizzato sia associato al record, è necessario aggiungere il registro al record nella sezione Registro della pagina dei dettagli del record.

NOTA: non è possibile modificare la casella di controllo Primario di un record registro personalizzato nella sezione delle informazioni correlate del registro nella pagina dei dettagli dei record.

Aggiornamento di gruppi di record

È possibile aggiornare i valori nei campi per un elenco di record contemporaneamente, per i tipi di record riportati di seguito.

- Cliente
- Attività (task, appuntamenti)
- Contatto

- Nucleo familiare
- Opportunità
- Partner
- Portafoglio
- Lead
- Richiesta di servizio

Ad esempio, potrebbe essere necessario assegnare la proprietà di un batch di record a un dipendente diverso. È possibile effettuare tale operazione aggiornando gruppi di record.

È possibile aggiornare valori in massimo 50 record selezionati contemporaneamente. Se sono presenti più di 50 record nell'elenco, è possibile ripetere il task fino all'aggiornamento di tutti i record. Altrimenti, è possibile perfezionare ulteriormente l'elenco in modo che solo i record da aggiornare siano presenti nell'elenco.

NOTA: se si usa la funzione **Aggiornamento di massa** per modificare il valore del campo **Fase di vendita** in uno o più record opportunità, il valore nel campo **% di probabilità dei record** non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita. Se si desidera che la percentuale di probabilità delle opportunità venga modificata quando si aggiorna la fase di vendita, sarà necessario aggiornare la fase di vendita in ogni singolo record oppure tramite **Web Services**. Per informazioni su **Web Services**, vedere **Integrazione di Web Services**.

Procedure preliminari. Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Se necessario, creare un elenco per acquisire i record da aggiornare. Per informazioni sulla creazione e sull'utilizzo di elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).
- Per aggiornare gruppi di record, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio **Aggiornamento di massa**.
- Se l'amministratore ha selezionato la casella di controllo **Abilita indirizzi condivisi** nel profilo dell'azienda, i tipi di record **Cliente**, **Contatto** e **Partner** vengono aggiornati in modo diverso. I campi indirizzo singolo vengono rimossi e i campi del nuovo indirizzo condiviso vengono visualizzati. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Indirizzi](#) e [Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner](#) (a pagina 286).

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare i record selezionati in un elenco.

Per aggiornare i record selezionati in un elenco

- 1** Aprire l'elenco di record da aggiornare.
- 2** Se necessario, ordinare l'elenco in modo che i record da aggiornare vengano visualizzati nella parte superiore dell'elenco.
SUGGERIMENTO: per ordinare l'elenco per colonna, fare clic sull'intestazione della colonna. Per ordinare l'elenco per la stessa colonna ma in ordine inverso, fare clic nuovamente sull'intestazione della colonna.
- 3** Nella pagina di elenco del record, fare clic su **Menu**, quindi selezionare **Aggiornamento di massa**.
- 4** Nel Passo 1, deselezionare la casella di controllo per record che non si desidera aggiornare, quindi fare clic su **Avanti**.

- 5 Nel Passo 2, selezionare i campi da aggiornare, quindi immettere nuovi valori per quei campi.
Per effettuare l'aggiornamento ai nuovi valori, è possibile selezionare fino a cinque campi. Per rimuovere i valori esistenti da un campo, lasciare vuota la colonna Valore al Passo 2.
- 6 Fare clic su Fine.

Unione di record

Per certi tipi di record, se esiste un record duplicato, è possibile unire i due record in un unico record. La funzionalità di unione è supportata per i tipi di record Cliente, Contatto, Nucleo familiare, Lead, Partner, Portafoglio e Richiesta di servizio.

Quando si uniscono due record si specificano i valori di campo di entrambi che si desidera rimangano nel record conservato, definito *record principale*. Il record eliminato viene definito *record duplicato*.

NOTA: se l'azienda utilizza gli indirizzi condivisi, non è possibile selezionare i singoli campi negli indirizzi di fatturazione, spedizione e primari da conservare quando si uniscono due clienti o due contatti. Per impostazione predefinita, vengono conservati gli indirizzi di fatturazione, spedizione e primari del record primario. Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere [Campi cliente: Preparazione all'importazione e Campi contatto: Preparazione all'importazione](#). Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere [Indirizzi](#).

Per l'unione dei record sono valide le seguenti considerazioni:

- Se un campo ha lo stesso valore sia nel record principale che nel record duplicato, durante l'operazione di unione non sarà possibile modificare il valore.
- Nei campi aggiornati dal sistema, nel corso dell'operazione di unione viene assunto per impostazione predefinita il valore del record principale, che non potrà essere modificato.
- I team clienti e contatti non vengono uniti. Viene mantenuto il team del record principale.
- Tutti i record collegati al record duplicato vengono collegati al record principale.

Nella maggior parte dei casi, Oracle CRM On Demand non controlla l'esistenza di record correlati duplicati. Per rimuovere i record duplicati correlati, occorre eliminarli. Nel caso delle opportunità collegate ai clienti, tuttavia, Oracle CRM On Demand non collega un'opportunità da un cliente unito al cliente primario se l'opportunità ha gli stessi valori Nome opportunità e ID contatto primario di un'opportunità già collegata al cliente primario.

- Quando si uniscono i clienti, il proprietario del record cliente duplicato viene aggiunto al team clienti e ottiene l'accesso completo al record principale.

Procedure preliminari

- Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Unisci record.
- Il livello di accesso personale per il record primario e per il record duplicato deve consentire di eliminare il record. Se il livello di accesso personale per il record primario non consente di eliminare il record, il pulsante Unisci non sarà disponibile nel record.
- Annotare i nomi dei record in modo che sia possibile selezionarli durante l'unione.

Per unire due record

- 1 Selezionare il record che si desidera mantenere come principale.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic sul pulsante Fusione.
- 3 Al Passo 1, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare il record Duplica.
- 4 Al Passo 2, rivedere i valori per ciascun record, quindi selezionare i valori da salvare con il record.
Nella colonna Valore da salvare, per impostazione predefinita vengono visualizzati i valori del record principale.
- 5 Fare clic su Fine.

Aggiunta di note

Per i tipi di record che supportano la funzione delle note, è possibile aggiungere una nota nei due modi riportati di seguito.

- Facendo clic sull'icona della nota sulla parte superiore destra della pagina di dettaglio del record. Questa icona è disponibile se il Centro messaggi è attivato per l'azienda. Con questo metodo è possibile aggiungere note a un elenco di note per il record e sottoscrivere le note aggiunte al record.
- Facendo clic su Nuovo nella sezione Note.

In genere, se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile l'icona della nota, la sezione Note non sarà disponibile. Tuttavia, se la sezione Note è presente, le note aggiunte all'elenco delle note vengono aggiunte anche alla sezione Note.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 36). Per ulteriori informazioni sull'utilizzo dell'elenco di note, vedere [Utilizzo dell'elenco di note](#) (vedere "Gestione dell'elenco di note" a pagina 108).

Il metodo utilizzato per creare una nota è indifferente rispetto alle autorizzazioni di accesso alla nota.

Per aggiungere una nota mediante l'icona della nota.

- 1 Selezionare il record.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.
- 3 Fare clic su Nuova nota.
- 4 Sulla riga superiore della nota, immettere l'oggetto.
- 5 Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare la casella di controllo Privata.

Per informazioni su come utilizzare la casella di controllo Privata per controllare l'accesso alla nota, vedere [Pagina Modifica nota](#) (a pagina 106).

- 6 Fare clic su Salva.

Per aggiungere una nota nella sezione Note

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Note, quindi fare clic su Nuova nella barra del titolo Note.

- 3 Nella pagina Modifica nota, immettere l'oggetto.

- 4 Per impedire ad altri utenti di visualizzare la nota, selezionare Privata.

Per informazioni su come utilizzare la casella di controllo Privata per controllare l'accesso alla nota, vedere [Pagina Modifica nota](#) (a pagina 106).

- 5 Salvare il record.

Pagina Modifica nota

Nella pagina Modifica nota è possibile aggiungere una nota a un record o aggiornare le informazioni di una nota esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per il record annotato. Nella tabella seguente vengono descritti i campi della pagina Modifica nota.

Campo	Descrizione
Oggetto	Campo di testo obbligatorio in cui è possibile immettere una breve descrizione del contenuto o dello scopo della nota.
Privata	<p>Se l'utente ha creato la nota, la casella di controllo Privata viene utilizzata come indicato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Se si seleziona la casella di controllo Privata, è possibile solo visualizzare la nota.■ Se non si seleziona la casella di controllo Privata o se si deselecta la casella di controllo dopo averla selezionata in precedenza, chiunque abbia accesso al record può visualizzare la nota sul record. <p>Se si seleziona la casella di controllo Privata su una nota creata da un altro utente, solo colui che ha creato la nota può visualizzarla dopo il salvataggio delle modifiche. Gli altri utenti non saranno in grado di visualizzare la nota. Tuttavia, il nome del proprietario viene visualizzato nel campo Proprietario della nota.</p>
Descrizione	<p>Il contenuto della nota. Il numero massimo di caratteri consentiti è 16.350.</p> <p>NOTA: quando si importano le note in Oracle CRM On Demand, vengono</p>

Campo	Descrizione
	applicare varie limitazioni. Vedere Campi nota: Preparazione all'importazione.

Pagina Nota (elenco)

Nella pagina Nota sono visualizzate tutte le note collegate a un record. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le operazioni che è possibile eseguire dalla pagina Nota.

Operazione	Procedura
Creare una nota	Nella barra del titolo delle note, fare clic sul pulsante Nuova nota. Nella pagina Modifica nota, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Eliminare una nota	Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.
Trovare una nota	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per le note che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare una nota	Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella pagina Modifica nota, aggiornare le informazioni e salvare il record. Se la modifica in linea è abilitata, è anche possibile modificare in linea i campi visualizzati nella pagina Nota.
Contrassegnare una nota come privata	Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da aggiornare. Nella pagina Modifica nota, selezionare la casella di controllo Privata. Se la modifica in linea è abilitata per l'azienda, è anche possibile selezionare in linea la casella di controllo Privata nella pagina Nota. NOTA: se si contrassegna una nota creata da un altro utente come privata, solo colui che ha creato la nota può visualizzarla dopo il salvataggio delle modifiche. Tuttavia, il nome dell'utente verrà visualizzato nel campo Proprietario della nota.
Visualizzare i dettagli della nota	Fare clic sul collegamento Modifica nella riga del record da visualizzare. Nella pagina Modifica nota, controllare i dettagli della nota.

Gestione dell'elenco di note

Se questa funzione è abilitata per l'azienda, le pagine relative ai dettagli del record contengono un'icona a forma di nota in alto a destra della pagina. Il numero accanto a tale icona indica il numero di note allegate al record.

Quando si fa clic sull'icona della nota, viene visualizzato un elenco di note. Per ognuna di esse, viene visualizzato il nome dell'autore insieme all'oggetto della nota o la prima parte del testo della nota, nel caso non vi sia un oggetto. Viene visualizzata la data della nota oppure l'ora, se la nota è del giorno stesso.

Dall'elenco delle note è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
Visualizzazione di una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta.
Creazione di una nuova nota	Fare clic su Nuova nota. Digitare un oggetto sulla prima riga, digitare la nota, quindi fare clic su Salva. La nota viene inviata al Centro messaggi di tutti gli utenti sottoscrittori del record. Dal Centro messaggi, gli utenti possono fare clic su un collegamento della nota per andare al record.
Sottoscrizione alle note sul record	Fare clic su Sottoscrivi. Per ulteriori informazioni, vedere Sottoscrizione alle note (a pagina 108).
Eliminare una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota richiesta, quindi fare clic su Elimina. Questa azione elimina la nota dal Centro messaggi e dalle pagine relative ai dettagli del record.
Visualizzazione dei dettagli dell'utente che ha inviato una nota	Scorrere fino a visualizzare la nota desiderata e fare clic sul nome dell'utente. Viene visualizzata la pagina Dettagli utente per l'utente.

Sottoscrizione alle note

È possibile effettuare la sottoscrizione alle note aggiunte a un record in modo che, quando un utente aggiunge una nota al record, la nota venga inviata al Centro messaggi. È possibile effettuare la sottoscrizione alle note di qualsiasi record per cui si dispone dell'accesso.

Dal Centro messaggi è possibile fare clic sul collegamento di una nota di un record per andare al record specifico.

Per ulteriori informazioni sul Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 36).

Per effettuare la sottoscrizione alle note di un record

- 1 Selezionare il record.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina Dettaglio, fare clic sull'icona della nota.

3 Fare clic sul pulsante Sottoscrivi.

L'etichetta del pulsante cambia in Annulla sottoscrizione. È possibile annullare la sottoscrizione facendo clic sul pulsante Annulla sottoscrizione.

Invio di note ad altri utenti

È possibile inviare una nota ad altri utenti facendo clic sull'icona della nota visualizzata accanto al nome di un utente nell'applicazione. La nota viene inviata al Centro messaggi dell'utente.

È possibile utilizzare questa funzione con i campi associati a un nome utente, ad esempio Nome, Proprietario, Creato da e Modificato da. Questi campi vengono visualizzati nelle pagine Dettaglio, negli elenchi e in altri punti dell'applicazione.

Dal Centro messaggi è possibile rispondere alle note di altri utenti.

È possibile aggiungere record utente alla sezione Record preferita nella barra delle azioni. In questo modo è possibile accedere rapidamente agli utenti ai quali si inviano messaggi con maggiore frequenza.

Per ulteriori informazioni sull'uso del Centro messaggi, vedere [Gestione del Centro messaggi](#) (vedere "Utilizzo del Centro messaggi" a pagina 36).

Per inviare una nota a un altro utente

1 Spostare il puntatore sul campo associato al nome utente in modo che appaia l'icona della nota.

2 Fare clic sull'icona della nota.

3 Digitare la nota, quindi fare clic su Salva.

Utilizzo degli allegati

A seconda delle modalità di configurazione del ruolo utente e dei profili di accesso adottate dell'amministratore dell'azienda, è possibile allegare i file, e in certi casi gli URL, a vari tipi di record. Le istruzioni per allegare i file sono disponibili negli argomenti riportati di seguito.

■ Per istruzioni su come allegare i file e gli URL tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112).

■ Per istruzioni su come allegare i file ai record che supportano i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 116).

Per visualizzare l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato e l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

Argomenti correlati

Per ulteriori informazioni sugli allegati, vedere i seguenti argomenti:

- [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110)
- [Elementi correlati di allegato](#) (a pagina 114)
- [Pagina Elenco allegati](#) (a pagina 115)

Informazioni sugli allegati

A seconda del tipo di record e del modo in cui l'amministratore dell'azienda ha configurato Oracle CRM On Demand, è possibile allegare i file ad alcuni record secondo le seguenti modalità:

- Tramite l'elemento correlato Allegati dei record padre
- Tramite i campi allegato

Informazioni sull'elemento correlato Allegati

Per determinati tipi di record, l'amministratore dell'azienda può aggiungere l'elemento correlato Allegati preconfigurato al layout della pagina. Sarà quindi possibile collegare più allegati a un record padre. L'allegato collegato a un record padre secondo queste modalità può contenere un file o un URL.

Di seguito vengono elencati i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato.

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02 e 03
- Rivenditore
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Nucleo familiare
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Iscrizione programma
- Richiesta di servizio
- Soluzione

Gli allegati possono essere collegati anche ai record di avviso e ai record di fase di vendita.

NOTA: quando si elimina un record padre a cui sono stati collegati allegati secondo queste modalità, gli allegati vengono eliminati anche dal database di Oracle CRM On Demand.

Per informazioni su come allegare i file e gli URL ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere i seguenti argomenti:

- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Elementi correlati di allegato](#) (a pagina 114)
- [Pagina Elenco allegati](#) (a pagina 115)

Informazioni sui campi allegato

Con i tipi di record seguenti è possibile allegare un singolo file tramite i campi allegato. A seconda delle modalità di configurazione dei layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che i campi allegato siano disponibili nei tipi di record riportati di seguito.

- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi

NOTA: l'amministratore dell'azienda può inoltre configurare i tipi di record Oggetti personalizzati come elementi correlati per altri tipi di record. Se i campi allegato sono disponibili nel tipo di record Oggetto personalizzato correlato, sarà possibile allegare un file a ogni record correlato. Le configurazioni di questo tipo consentono di collegare più file a un solo record padre. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle configurazioni degli allegati.

Tenere tuttavia presente che quando si elimina un record padre i record Oggetti personalizzati collegati e i file allegati non vengono eliminati dal database di Oracle CRM On Demand.

- Report verifica magazzino
- Transazione campione
- Firma

Anche i tipi di record seguenti supportano i campi allegato. Questi tipi di record possono tuttavia essere utilizzati solo come elementi correlati come descritto di seguito.

- Allegato riconoscimento

Il tipo di record Allegato riconoscimento può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Riconoscimento.

- Allegato applicazione

Il tipo di record Allegato applicazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Applicazione.

- Allegato piano aziendale

Il tipo di record Allegato piano aziendale può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Piano aziendale.

- Allegato certificazione

Il tipo di record Allegato certificazione può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Certificazione.

- Allegato corso

Il tipo di record Allegato corso può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Corso.

- Allegato esame

Il tipo di record Allegato esame può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Esame.

- Allegato richiesta MDF

Il tipo di record Allegato richiesta MDF può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta MDF.

- Allegato obiettivo

Il tipo di record Allegato obiettivo può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Obiettivo.

- Allegato programma partner

Il tipo di record Allegato programma partner può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Programma partner.

- Allegato polizza

Il tipo di record Allegato polizza può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Polizza.

- Allegato richiesta prezzi speciali

Il tipo di record Allegato richiesta prezzi speciali può essere reso disponibile come elemento correlato solo nel tipo di record Richiesta prezzi speciali.

NOTA: in queste configurazioni l'eliminazione di un record padre non comporta l'eliminazione dei record collegati e dei file allegati dal database di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, quando si elimina un record di richiesta MDF, i record Allegato della richiesta MDF e i file allegati a tali record non vengono eliminati dal database.

Alcuni di questi tipi di record sono specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili nell'edizione di Oracle CRM On Demand in uso.

Per informazioni su come allegare i file ai record tramite i campi allegato, vedere [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 116).

Come allegare file e URL ai record

NOTA: questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati preconfigurato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

Per i tipi di record che supportano l'elemento correlato Allegati è possibile allegare file e URL a un record padre. Dopo aver allegato un file o un URL a un record, è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'allegato
- Selezionare un allegato diverso
- Aggiornare il contenuto del file allegato e sostituire l'allegato precedente con quello rivisto

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.
- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni .exe e .bat.
NOTA: quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file: dovrà salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.
- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
 - comprimere il file per renderlo più piccolo;
 - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
 - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

Per allegare un file o un URL a un record

- 1 Selezionare il record a cui allegare il file o l'URL.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Aggiungi allegati o Aggiungi URL nella barra del titolo.
NOTA: se si desidera indirizzare gli utenti a un server pubblico per accedere al file, fare clic su Aggiungi URL anziché su Aggiungi allegato, quindi attenersi alla procedura per l'aggiunta di un allegato URL e non di un allegato file.
- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.
 - Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia accanto al campo File, quindi selezionare il file. Inserire un nome di visualizzazione che identifichi l'allegato nel campo Nome allegato.
 - Per un allegato URL, inserire l'indirizzo URL (ad esempio www.crmondemand.com) nel campo URL, inserire un nome di visualizzazione che identifichi l'URL nel campo Nome allegato. L'indirizzo URL può contenere al massimo 200 caratteri.
NOTA: se l'allegato è stato collocato in un server pubblico, inserire il percorso e il nome file nel campo URL (ad esempio `\\scdept\attachments\products.xls`).
- 4 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.

Per visualizzare un allegato

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Visualizza nella riga appropriata.

Per selezionare un allegato diverso

- 1 Selezionare il record a cui è allegato il file o l'URL.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati e fare clic sul collegamento Nome allegato relativo all'allegato che si desidera sostituire.
- 3 Nella pagina Modifica Allegato, effettuare le seguenti operazioni.
 - Per un allegato file, fare clic sul pulsante Sfoglia e selezionare il nuovo file. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
 - Per un allegato URL, immettere il nuovo indirizzo URL nel campo relativo. Se necessario, aggiornare il campo Nome allegato.
- 4 Nella pagina Modifica allegato, fare clic su Salva.
SUGGERIMENTO: per accertarsi di aver immesso le informazioni corrette sull'allegato, fare clic sul collegamento Indietro per tornare alla pagina dei dettagli di un record originale. Nella sezione Allegati, rivedere il nuovo record allegato.

Per aggiornare un allegato file

- 1 Aprire l'allegato dal percorso originale, non dall'interno di Oracle CRM On Demand.
- 2 Modificare il file e salvarlo in locale, ad esempio sul disco rigido.
- 3 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Selezionare il record a cui allegare il file aggiornato.
Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 5 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati, quindi fare clic su Sostituisci nella riga dell'allegato appropriata.
- 6 Nella finestra Sostituire l'allegato, selezionare il file aggiornato, quindi fare clic su Salva.

Elementi correlati di allegato

NOTA: questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per un file o un URL allegato come elemento correlato a un record. Alcuni campi sono disponibili nelle pagine Dettaglio del tipo di record al quale si associa il file, mentre altri sono visualizzati nella pagina Modifica allegato.

Esaminare le informazioni nella tabella riportata di seguito per assicurarsi che il file soddisfi i requisiti di dimensione e tipo definiti.

Campo	Descrizione
File	Per un allegato file, questo campo mostra il percorso e il nome del file allegato.
Nome allegato	Il nome che si desidera usare per identificare il file o l'URL.
Dimensione (in byte)	Per un allegato file, indica la dimensione del file, che deve essere inferiore a 9 megabyte (MB). Se l'allegato è un URL, il campo Dimensione mostra un valore di 2 kilobyte (KB) per impostazione predefinita.
Tipo	Per un allegato file, questo campo mostra il tipo del file, ad esempio .doc per un documento di Microsoft Word. Per la protezione e la sicurezza dei dati, l'applicazione non consente di allegare i file con estensione .exe. Per un allegato URL, mostra l'URL.
URL	Per un allegato URL, questo campo contiene l'indirizzo URL completo. La lunghezza massima consentita per l'indirizzo URL è di 200 caratteri.
Creazione di	L'alias della persona che ha allegato per prima il file al record. Il valore del campo viene generato dal sistema.
Modifica di	Il nome della persona che aggiorna il record seguito dalla data e l'ora dell'aggiornamento. Il valore del campo viene generato dal sistema.

Pagina Elenco allegati

NOTA: questo argomento riguarda esclusivamente gli allegati collegati ai record tramite l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**. Per l'elenco dei tipi di record che supportano l'elemento correlato **Allegati preconfigurato**, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

La pagina Elenco allegati mostra tutti i file e gli URL collegati a un record. Per accedere alla pagina Elenco allegati è possibile fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Allegati del record principale.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i task che è possibile eseguire dalla pagina Elenco allegati.

Operazione	Procedura
------------	-----------

Operazione	Procedura
Allegare un file al record	Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi allegato. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.
Allegare un URL al record	Nella barra del titolo Allegati fare clic sul pulsante Aggiungi URL. Fornire le informazioni richieste nella pagina Modifica allegato e salvare il record.
Eliminare un allegato	Fare clic sul collegamento Elim. nella riga del record da eliminare. È possibile ripristinare gli elementi eliminati entro 30 giorni.
Trovare un allegato	Fare clic sull'intestazione della colonna Nome allegato per ordinare i dati, quindi fare clic su una lettera nella barra alfabetica. Per i nomi di allegato che iniziano con un numero, fare clic su 0-9.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Selezionare un altro allegato per sostituire quello corrente.	Fare clic sul collegamento Sostituisci nella riga del record che si desidera modificare. Selezionare un altro file nella pagina Modifica allegato e salvare il record.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Ordinare l'elenco degli allegati	Fare clic sull'intestazione di colonna sottolineata in cui si desidera eseguire l'ordinamento. Se l'intestazione di colonna non è sottolineata, l'ordinamento non può essere eseguito per il campo interessato.
Visualizzare l'allegato	Fare clic sul collegamento Visualizza nella riga del record da visualizzare. Viene aperto il file oppure si viene spostati all'URL.

Come allegare i file ai record tramite i campi allegato

I campi allegato sono supportati nei tipi di record Oggetto personalizzato e in certi tipi di record specifici di settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Questi campi consentono di allegare un singolo file a un record. Per l'elenco dei tipi di record che supportano i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

La disponibilità dei campi allegato nei layout di pagina del ruolo utente è determinata dall'amministratore dell'azienda.

Quando si allegano i file ai record sono valide le considerazioni riportate di seguito.

- È possibile caricare i file compressi, compresi quelli con estensione .zip.

- Allo scopo di proteggere i dati e salvaguardare la sicurezza, Oracle CRM On Demand non consente di allegare i file eseguibili con le estensioni .exe e .bat.

NOTA: quando fa clic sul nome di un file eseguibile con estensione .exe o .bat, l'utente può scegliere tra eseguire o salvare il file. Per impedire che gli utenti possano eseguire per inavvertenza un file eseguibile direttamente da Oracle CRM On Demand secondo tali modalità, Oracle CRM On Demand non consente di allegare ai record i file con queste estensioni. È tuttavia possibile ovviare al problema assegnando al file un'estensione diversa prima di procedere al caricamento. Se ad esempio si assegna al file l'estensione .txt, l'utente che farà clic sul file non avrà la possibilità di eseguire il file: dovrà salvare il file nel computer locale, modificare l'estensione impostando l'estensione appropriata per il file eseguibile e quindi eseguire il file eseguibile.

- Ogni file di cui si tenta il caricamento viene sottoposto a scansione alla ricerca di eventuali virus. Se viene rilevato un virus, il file non verrà caricato e verrà visualizzato un messaggio.
- Le dimensioni dei file caricati non devono superare i 20 MB. Se si dispone di un file di grandi dimensioni, prendere in considerazione le seguenti soluzioni:
 - comprimere il file per renderlo più piccolo;
 - suddividere il file in vari file di dimensioni inferiori (e comprimere i file creati se necessario);
 - caricare il file su un server pubblico e indicarne il nome e il percorso invece di allegarlo al record.

La procedura seguente descrive come allegare un file a un record tramite i campi allegato.

Per allegare un file a un record tramite i campi allegato

- 1 Nel campo Allegato della pagina Modifica del record a cui si desidera allegare il file fare clic sull'icona clip:



- 2 Individuare e selezionare il file da allegare.
- 3 Salvare le modifiche.

NOTA: a seconda delle modalità di configurazione del layout di pagina adottate dall'amministratore dell'azienda, è possibile che vengano visualizzati i campi Allegato: Nome file e Allegato: Dimensione (in byte). Se sono presenti, vengono popolati in modo automatico con il nome e la dimensione del file al salvataggio del record. Questi campi non sono modificabili.

È possibile rimuovere un file allegato da un record. Tenere tuttavia presente che la rimozione del file ne comporta l'eliminazione dal database di Oracle CRM On Demand senza possibilità di ripristino in Oracle CRM On Demand.

SUGGERIMENTO: prima di rimuovere il file dal record, eseguire il download del file nel computer locale o in un altro server e salvare il file.

La procedura seguente descrive come rimuovere un file da un record.

Per rimuovere un file da un record

- 1 Nella pagina Modifica del record fare clic sull'icona X accanto al campo Allegato.

- 2 Confermare la rimozione del file dal record.

Utilizzo di script di valutazione

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione, è possibile accedervi per raccogliere informazioni sui clienti e le opportunità di vendita. Le informazioni raccolte possono essere quindi mappate al record padre e usate successivamente nei report e nelle analisi.

L'applicazione consente di accedere a script derivati da questi tipi di record.

- Cliente (indagini cliente)
- Attività (valutazioni attività per una visita di vendita, un task o un appuntamento)
- Piano aziendale (valutazioni piano aziendale)
- Contatto (indagini sulla soddisfazione del cliente)
- Lead (script qualificazione lead)
- Obiettivo (valutazioni obiettivo)
- Opportunità (valutazioni opportunità)
- Richieste di servizio (script chiamate e indagini sulla soddisfazione cliente)

l'amministratore dell'azienda può impostare filtri per facilitare l'identificazione della valutazione appropriata per un task. Ad esempio, uno script di valutazione di qualificazione di un lead potrebbe essere impostato con i seguenti filtri:

- Livello cliente = Oro
- Segmento = Grande
- Regione = Occidentale

Quindi, quando si avvia uno script di valutazione da un record lead con i valori dei campi di filtro corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto. Al termine della valutazione, i dati modificati successivamente nello script del modello dall'amministratore dell'azienda non vengono visualizzati nel record di valutazione completato. L'unica eccezione è rappresentata dai dati nella sezione delle risposte. Quindi, quando si avvia uno script di valutazione da un record lead con i valori dei campi di filtro corrispondenti, viene elencato lo script di qualificazione del lead corretto. Al termine della valutazione, i dati modificati successivamente nello script del modello dall'amministratore dell'azienda non vengono visualizzati nel record di valutazione completato. L'unica eccezione è rappresentata dai dati nella sezione delle risposte, che possono essere modificati in qualsiasi momento dall'amministratore dell'azienda e che vengono visualizzati nella pagina dei dettagli della valutazione quando si utilizzano le risposte nel modello.

Informazioni preliminari. Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere Informazioni sugli script di valutazione.

Per utilizzare uno script di valutazione

- 1 Selezionare il record.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina dei dettagli di un record, scorrere fino alla sezione script, quindi fare clic su Aggiungi.

3 Se necessario, selezionare lo script dalla finestra di ricerca.

Quando un solo script soddisfa i requisiti definiti dall'amministratore dell'azienda, lo script viene aperto automaticamente. In caso contrario, è necessario selezionare lo script appropriato nella finestra di ricerca.

SUGGERIMENTO: per trovare lo script appropriato, selezionare un'opzione dall'elenco a discesa, quindi scegliere Vai.

4 Nella pagina degli script, fare le domande al cliente e inserire le informazioni nei campi.

5 Fare clic su Salva.

In base a come l'amministratore dell'azienda ha impostato lo script, possono verificarsi i seguenti eventi:

- Un punteggio viene calcolato e successivamente confrontato con una soglia.
- A seconda se tale punteggio si colloca sopra o sotto la soglia, viene calcolato un risultato.
- Il punteggio, le risposte alle domande e il risultato vengono mappati nuovamente al record principale.
- Viene inserita anche l'ultima data di valutazione.

Eliminazione e ripristino dei record

È possibile eliminare un record se il livello di accesso ad esso lo consente. Se il ruolo utente include il privilegio di eliminazione batch, è possibile eliminare un elenco di record.

I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni. I record o gli elenchi di record eliminati rimangono memorizzati nell'area Elementi eliminati per 30 giorni e durante questo periodo di tempo è possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli. Dopo 30 giorni gli elementi eliminati vengono rimossi definitivamente dal database e non è più possibile ripristinarli.

NOTA: l'eliminazione dei record di avviso e dei relativi allegati funziona in modo diverso rispetto all'operazione di eliminazione normale. Aniché rimanere memorizzati per 30 giorni, tali record vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.

L'eliminazione automatica di un record comporta anche l'eliminazione di alcuni record collegati a quello che si sta eliminando. Ad esempio, se si elimina un cliente verranno eliminate anche tutte le note ad esso collegate.

Quando si fa clic sul collegamento globale Elementi eliminati, viene visualizzata la pagina Tutti gli elementi eliminati. Se si dispone del privilegio Recupera tutti i record, è possibile visualizzare tutti gli elementi dell'azienda eliminati.

Il record padre viene visualizzato nell'elenco degli elementi eliminati, ma i record collegati non vengono visualizzati. Un record collegato viene visualizzato come record separato solo se viene eliminato *prima* del record padre.

Ad esempio, se si elimina un cliente a cui sono collegate tre attività, nell'elenco degli elementi eliminati viene visualizzato soltanto il record del cliente. Tuttavia, se una delle attività collegate è stata eliminata prima di eliminare il record del cliente, tale attività verrà visualizzata nell'elenco come record separato.

Quando si ripristina un record vengono ripristinati anche tutti i record ad esso collegati al momento dell'eliminazione e vengono mantenute tutte le relazioni. È opportuno ripristinare per primo il record originario, poiché se si ripristina per primo un record secondario, viene visualizzato un messaggio di errore.

È possibile utilizzare l'elenco sulla pagina Tutti gli elementi eliminati per consentire di trovare i record eliminati. Quando si seleziona un tipo di record dall'elenco, i record visualizzati includono tutte le note e gli allegati eliminati per record di quel tipo, nonché tutti i record eliminati di quel tipo. Tuttavia, la regola per record collegati resta valida. Note e allegati eliminati con il record padre non vengono visualizzati nell'elenco. Ad esempio, se si seleziona l'opzione Tutti i clienti nell'elenco, vengono visualizzati tutti gli allegati e le note del cliente eliminati separatamente dal rispettivo record padre, nonché tutti i record cliente eliminati.

NOTA: la quantità di dati che le aziende possono memorizzare è limitata. I record memorizzati in Elementi eliminati non vengono presi in considerazione per la definizione del limite di memorizzazione su disco totale dell'azienda.

Per eliminare un record dalla pagina dei dettagli di un record

- Nella pagina dei dettagli di un record, fare clic su Elimina.

NOTA: se si accede alla pagina dei dettagli di un record mediante espansione da una pagina Elenco o da un elenco di record correlati di un record principale, dopo l'eliminazione del record Oracle CRM On Demand torna alla pagina in cui è stata effettuata l'espansione.

Per eliminare un record da un elenco di record

- Nella riga corrispondente al record da eliminare, scegliere Elimina dal menu a livello di record.

Per eliminare un elenco di record

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di eliminazione batch.

- 1 Nella home page del record, selezionare l'elenco di record che si desidera eliminare.

SUGGERIMENTO: esportare l'elenco prima di eliminarlo. L'esportazione dell'elenco consente di importare i dati in Oracle CRM On Demand se alcuni record vengono eliminati per errore.

È possibile eliminare elenchi di clienti, contatti, opportunità, lead, richieste di servizio o attività.

- 2 Nella pagina Elenchi del record, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Eliminazione batch.
- 3 Fare clic su OK per confermare e proseguire.
- 4 Nella pagina Coda eliminazione batch, fare clic su Continua nella sezione Richieste attive.

NOTA: l'eliminazione verrà eseguita solo dopo aver fatto clic su Continua. Per ritornare alla Coda eliminazione batch, fare clic sul collegamento globale Amministrazione, quindi sul collegamento Coda eliminazione batch nella home page di amministrazione.

- 5 Per verificare l'esito dell'eliminazione nel file di log, fare clic su Log nella sezione Richieste elaborate.

Per ripristinare un record

- 1 Fare clic sul collegamento globale Elementi eliminati.
- 2 Fare clic su Ripristina nella riga del record.

NOTA: se il proprio ruolo include il privilegio Recupera tutti i record, è possibile ripristinare i record eliminati da qualsiasi altra persona dell'azienda.

La seguente tabella offre ulteriori informazioni sull'eliminazione dei record.

NOTA: i record di allegato a cui viene fatto riferimento nella tabella sono quelli collegati ai record padre tramite l'elemento correlato Allegati preconfigurato. I file possono essere inoltre allegati ai tipi di record Oggetto personalizzato e a determinati tipi di record specifici di un settore o di Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition tramite i campi allegato. Se si configura uno di questi tipi di record come record correlato su un altro tipo di record, i record collegati e i file allegati non verranno eliminati dal database Oracle CRM On Demand quando si elimina il record padre. Per ulteriori informazioni sull'elemento correlato Allegati e i campi allegato, vedere [Informazioni sugli allegati](#) (a pagina 110).

Se si elimina	è necessario sapere che
Cliente	<p>Non è possibile eliminare un cliente se è collegato a un'opportunità con una Fase di vendita Chiusa/vinta.</p> <p>Quando si elimina un cliente vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lead ■ Opportunità ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Note ■ Allegati <p>I seguenti record collegati non vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti
Attività	<p>Quando si elimina un'attività, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Allegati <p>Se si desidera eliminare un'attività di comunicazione, è necessario che i privilegi Gestisci azienda ed Eliminazione in batch siano attivati per il ruolo dell'utente.</p> <p>NOTA: gli utenti il cui ruolo prevede il privilegio Elimina qualsiasi attività possono eliminare attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. Il privilegio Elimina qualsiasi proprietà viene in genere assegnato solo agli amministratori dell'azienda.</p>

Se si elimina	è necessario sapere che
Indirizzo	<p>Se si ripristina un indirizzo eliminato, è necessario aggiornare le impostazioni di fatturazione e di spedizione poiché quando Oracle CRM On Demand ripristina il record dell'indirizzo, non ripristina i valori originali delle impostazioni dell'indirizzo. È necessario regolare di nuovo questi valori per evitare che vengano creati dati errati.</p> <p>Per ulteriori informazioni sull'eliminazione degli indirizzi condivisi, vedere Eliminazione degli indirizzi condivisi (vedere "Eliminazione di indirizzi condivisi" a pagina 292).</p>
Avviso	<p>L'eliminazione dei record di avviso e dei relativi allegati funziona in modo diverso rispetto alla normale operazione di eliminazione. Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, tali record vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.</p>
Campagna	<p>Quando si elimina una campagna, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)■ Note <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Lead■ Opportunità
Contatto	<p>Quando si elimina un contatto, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Lead■ Note■ Allegati <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Clienti■ Attività■ Opportunità
Rivenditore	<p>Quando si elimina un rivenditore, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività)■ Note■ Allegati
Elenco filtrato	<p>Gli elenchi filtrati non possono essere eliminati. Per modificare un elenco filtrato, eliminarlo e crearne uno nuovo.</p>

Se si elimina	è necessario sapere che
Fondo	<p>Quando si elimina un fondo, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Note ■ Allegati
Gruppo	<p>Quando un gruppo viene eliminato, viene rimosso dai record del gruppo il riferimento al gruppo e la proprietà del record torna al dipendente indicato nel campo Proprietario. Se il numero di record coinvolti è elevato, il completamento del processo potrebbe richiedere diverso tempo. Durante questo intervallo di tempo, ai membri del gruppo non sarà consentito creare record.</p>
Nucleo familiare	<p>Quando si elimina un nucleo familiare, i record secondari non vengono eliminati.</p>
Lead	<p>Quando si elimina un lead, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Note ■ Allegati <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunità
Evento medico	<p>Quando si elimina un evento medico, i seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Invitati (contatti) <p>NOTA: non è possibile eliminare un evento con lo stato Completato.</p>
Opportunità	<p>Non è possibile eliminare un'opportunità con una Fase di vendita Chiusa perché tali informazioni vengono utilizzate per i report cronologici. Quando si elimina un'opportunità, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lead ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Note ■ Allegati <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti ■ Clienti

Se si elimina	è necessario sapere che
Cliente portafoglio	<p>Quando si elimina un portafoglio, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Allegati <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti
Prodotto	<p>Non è possibile eliminare un prodotto. Per rimuovere un prodotto da un elenco di prodotti disponibili che i dipendenti possono collegare alle opportunità (ad esempio, i prodotti) o ai clienti (ad esempio, i beni), deselezionare la casella di controllo Ordinabile nella pagina Modifica prodotto.</p>
Categoria prodotto	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione del contenuto può eliminare le categorie di prodotto. Quando una categoria viene eliminata, viene interrotta l'associazione tra il prodotto e la categoria, ma i prodotti vengono mantenuti.</p>
Ruolo	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio Gestisci utenti e accesso può eliminare i ruoli.</p> <p>Anziché rimanere memorizzati per 30 giorni, i ruoli eliminati vengono infatti rimossi subito dal sistema e non è possibile ripristinarli.</p> <p>Prima di eliminare un ruolo è necessario assegnare tutti gli utenti ad esso assegnati a un ruolo diverso. In caso contrario, non è possibile eliminare il ruolo.</p>
Soluzione	<p>Quando si elimina una soluzione, vengono eliminati anche i seguenti record collegati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cronologia soluzioni <p>I seguenti record collegati <i>non</i> vengono eliminati.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Richieste di servizio ■ Soluzioni <p>SUGGERIMENTO: se si ritiene che una soluzione collegata in un dato momento a una richiesta di servizio non sia più utile, modificarne lo stato su Obsoleto anziché eliminarla. L'azienda potrà così evitare che la soluzione venga utilizzata dal personale del Servizio clienti rimanendo tuttavia salvata a scopo cronologico. Per determinare se la soluzione è stata usata, andare alla pagina Dettagli soluzione e verificare la presenza di record collegati nella sezione Richieste di servizio.</p>
Territorio	<p>Un utente il cui ruolo include il privilegio di gestione dei territori può eliminare i territori. I territori si possono eliminare indipendentemente dal fatto che siano associati ad altri territori, clienti, opportunità e così via.</p> <p>La pagina Dettagli territorio consente all'amministratore dell'azienda di</p>

Se si elimina	è necessario sapere che
	visualizzare se esistono territori secondari. L'amministratore può ricercare un cliente, un'opportunità e così via, utilizzando la condizione secondo la quale Territorio = <Territorio da eliminare> per individuare se a esso sia associato un cliente, un'opportunità o altro.
Veicolo	Quando si elimina un veicolo, vengono eliminati anche i seguenti record collegati. <ul style="list-style-type: none"> ■ Attività (insieme a eventuali allegati collegati a questa attività) ■ Note ■ Allegati

NOTA: per ulteriori informazioni sui record collegati, vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 190).

Visualizzazione dello storico modifiche per i record

Nei tipi di record che supportano gli storici modifiche, è possibile visualizzare lo storico modifiche che tiene traccia delle modifiche apportate ai campi controllati di un record.

A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda configura lo storico modifiche per il tipo di record, nello storico modifiche possono essere visualizzati anche gli elementi seguenti:

- una voce per la creazione del record;
- se il record è stato eliminato o ripristinato, una voce per ciascuna di queste azioni.

NOTA: un record eliminato ma non ripristinato non è più accessibile, pertanto è impossibile visualizzare i dettagli dell'azione di eliminazione nelle informazioni dello storico modifiche correlato. Una voce corrispondente all'azione di eliminazione esiste tuttavia nello storico modifiche principale a livello aziendale. Se in seguito il record viene ripristinato, esisterà una voce per l'azione di eliminazione e una voce per l'azione di ripristino sia nello storico modifiche principale a livello aziendale che nelle informazioni dello storico modifiche nel record. Per visualizzare lo storico modifiche principale a livello aziendale, il proprio ruolo utente deve disporre del privilegio di accesso allo storico modifiche principale.

Per le modifiche apportate ai record, lo storico modifiche mostra i valori vecchi e nuovi dei campi, oltre alla data e all'ora e al nome dell'utente che ha effettuato la modifica. L'amministratore dell'azienda determinare gli eventuali campi da controllare. Per ulteriori informazioni sui tipi di record che supportano gli storici modifiche e l'elenco dei campi sottoposti a verifica per impostazione predefinita, vedere [Personalizzazione dello storico modifiche](#).

Procedure preliminari. Per consentire la visualizzazione dello storico modifiche in un tipo di record, l'amministratore dell'azienda deve assicurarsi che i layout di pagina per il ruolo dell'utente siano configurati in modo da includere l'elemento correlato Storico modifiche nel layout della pagina Dettaglio del tipo di record principale. L'amministratore deve inoltre concedere l'accesso di sola lettura all'elemento correlato Storico modifiche nel tipo di record principale. Se l'elemento correlato Storico modifiche non è visibile nella pagina Dettaglio del record dopo che l'amministratore ha completato la configurazione, fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina dei dettagli di un record e aggiungere Storico modifiche come sezione

Informazioni correlate. Per ulteriori informazioni sulla modifica dei layout delle pagine Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per visualizzare lo storico modifiche per un record

- Nella pagina dei dettagli di un record scorrere fino alla sezione Informazioni correlate Storico modifiche.

Ogni riga mostra la data di aggiornamento del record e l'autore dell'aggiornamento. Vengono inoltre mostrati i valori nuovo e vecchio del campo controllato modificato.

NOTA: ogni record dello storico modifiche di una modifica mostra i dettagli di una modifica per un solo campo. Inoltre, i record dello storico modifiche vengono mostrati solo per i campi sottoposti a verifica. Pertanto, se un utente salva un record dopo aver modificato due campi, ma uno solo di tali campi è sottoposto a verifica, il record dello storico modifiche verrà visualizzato soltanto per la modifica apportata al campo sottoposto a verifica: i dettagli relativi alla modifica apportata all'altro campo non verranno visualizzati.

Informazioni sui duplicati quando si creano i record

Per numerosi tipi di record, Oracle CRM On Demand genera un messaggio di avvertenza se il record che si desidera creare esiste già. Il record esistente può risiedere nei record correnti dell'azienda. Se viene visualizzato un messaggio di errore di record duplicato, annullare la creazione del record, quindi trovare e aggiornare il record esistente.

Per i tipi di record riportati di seguito, Oracle CRM On Demand non controlla la presenza di duplicati quando si crea un nuovo record tramite l'interfaccia utente.

- Attività
- Fatturato cliente
- Valutazione
- Contatto
- Fatturato contatto
- Oggetti personalizzati 01, 02, 03, 04 e successivi
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Nucleo familiare
- Lead
- Nota
- Fatturato prodotto opportunità
- Ordine
- Elemento ordine
- Richiesta campione
- Elemento richiesta campione

■ Prodotto a prezzi speciali

NOTA: prima di aggiungere un nuovo record, effettuare una ricerca nell'elenco dei record per assicurarsi che non esista già.

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i campi utilizzati per determinare se un record è un duplicato quando il record viene creato tramite l'interfaccia utente.

NOTA: per informazioni sulla duplicazione dei record nel corso dell'importazione, vedere Informazioni su duplicati di record e ID esterni.

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Cliente	Nome cliente e Ubicazione
Concorrente cliente	Nome concorrente
Partner cliente	Nome partner
Indirizzo	Nome indirizzo
Contatto appuntamento	Nome contatto
Utente appuntamento	Nome utente
Allegati	Nome file
Piano aziendale	Nome, tipo, stato e periodo piano
Campagna	Codice origine
Destinatario campagna	Contatto
Obiettivo	Nome, tipo, stato e periodo obiettivo
Opportunità	Nome opportunità e Cliente
Concorrente opportunità	Nome concorrente
Partner opportunità	Nome partner
Cliente piano	Piano cliente e aziendale
Contatto piano	Nome contatto e piano aziendale
Opportunità piano	Piano aziendale e opportunità
Prodotto	Nome prodotto
Categoria prodotto	Nome categoria
Richiesta di servizio	Numero di servizio NOTA: il numero di servizio viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Soluzione	Titolo

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Contatto task	Nome contatto
Utente task	Nome utente
Team	Nome utente
Utente	ID utente e ID accesso azienda
Partner Relationship Management	
Riconoscimento	Nome riconoscimento
Richiesta di riconoscimento	Nome riconoscimento, Nome partner e Data di richiesta
Richiesta	ID richiesta NOTA: l'ID richiesta viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Certificazione	Nome certificazione
Richiesta di certificazione	Nome certificazione, Nome contatto e Data di richiesta
Corso	Nome corso
Iscrizione al corso	Nome corso, Nome candidato e Data iscrizione
Registrazione operazione	Nome e partner principale
Esame	Nome esame
Registrazione a esame	Nome esame, Nome candidato, Proprietario e Data esame
Fondo	ID fondo NOTA: Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico il campo ID fondo sull'ID riga del record. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Richiesta di fondi	Nome richiesta e Data di richiesta
Richiesta MDF	Nome richiesta e Data di richiesta
Partner	Nome e Ubicazione partner
Programma partner	Nome programma partner
Listino prezzi	Nome e Tipo di listino prezzi
Elemento listino prezzi	Listino prezzi, Prodotto e Tipo
Richiesta prezzi speciali	Nome richiesta e Data di richiesta
Life Sciences	

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Allocazione	Tipo di allocazione, Interrompi campionamento, Campione e Proprietario
Orario migliore contatto	Giorno, Ora inizio, Ora fine, Indirizzo e Nome completo contatto
Licenza di stato contatto	Numero licenza e Nome completo contatto
Report verifica magazzino	Tipo, Stato, Motivo, Data completamento, Periodo magazzino e ID accesso utente proprietario
Periodo magazzino	Data inizio, Attivo, Riconciliato e Proprietario
Evento medico	Data fine e Nome
Risposta messaggio	Risposta, Ora fine, Ora inizio, Numero di sequenza, Follow-up e ID soluzione
Piano messaggistica	Nome, Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria, Sequenza blocco, Consenti follow-up, Stato, Tipo, Nome prodotto e Proprietario
Elemento piano messaggistica	Messaggio dichiarazione di non responsabilità, Numero di sequenza, Tipo, Piano messaggistica principale e Nome soluzione
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	Tipo, Elemento MP principale e Nome soluzione
Prodotto in dettaglio	Indicazione e prodotto
Articolo promozionale lasciato	Quantità e prodotto
Dichiarazione di non responsabilità campione	Testo dichiarazione di non responsabilità e Stato
Campione lasciato	Quantità e prodotto
Magazzino campioni	Saldo iniziale, Periodo magazzino e Campione
Lotto campione	N. lotto, Data di scadenza, Ordinabile e Campione NOTA: il campo Ordinabile si trova nel prodotto associato al Campione.
Transazione campioni	Nome, Data e Tipo
Firma	Controllo firma e Attività
Elemento transazione	Quantità, Numero riga, N. transazione e Campione
Gestione dei beni	
Conto finanziario	Conto finanziario
Titolare conto finanziario	Cliente aziendale, Nome titolare conto finanziario, Conto finanziario e Ruolo

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Partecipazione conti finanziari	Conto finanziario, Prodotto finanziario e Nome partecipazioni conto finanziario
Piano finanziario	Conto finanziario, Nome piano finanziario e Tipo
Prodotto finanziario	Nome prodotto finanziario
Transazione finanziaria	Conto finanziario, Prodotto finanziario e ID transazione
Portafoglio	Numero conto e Prodotto
Assicurazione	
Profilo broker	Partner, Anno profilo broker e Nome profilo broker
Richiesta	Numero richiesta e Polizza
Copertura	Nome copertura, Copertura e Polizza
Danno	Numero richiesta, Proprietà assicurazione e Nome danno
Proprietà assicurazione	Tipo, Polizza e Numero di sequenza
Parte coinvolta	Numero richiesta, Contatto e Ruolo
Polizza	Numero polizza
Titolare polizza	Polizza, Ruolo
Automotive	
Rivenditore	Nome
Informazioni finanziarie	N. finanziamento NOTA: il N. finanziamento viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Marca	Marca
Cronologia delle vendite	Numero vendite NOTA: il N. cronologia delle vendite viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Ore di vendita	Giorno e Orario apertura
Cronologia servizi	N. cronologia servizi NOTA: il N. cronologia servizi viene generato in modo automatico da Oracle CRM On Demand. Per il controllo dei duplicati non vengono presi in considerazione altri campi.
Orario di servizio	Giorno e Orario apertura

I record di questo tipo	sono duplicati se tutti questi campi corrispondono
Territorio	Nome
Veicolo	N. identificazione veicolo
Contatto veicolo	Nome utente

Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine

In tutte le pagine, ad eccezione delle pagine Modifica, è possibile stampare le informazioni visualizzate. Quando si stampa una pagina, gli elementi di interfaccia estranei e i collegamenti vengono esclusi. Se le sezioni di informazioni correlate nella pagina di dettaglio di un record vengono visualizzate come schede, solo la sezione di informazioni correlate aperta viene inclusa nella pagina di dettaglio stampata. La sezione di informazioni correlate aperta appare sulla pagina stampata come un elenco, senza l'immagine della scheda.

Per stampare le informazioni visualizzate nella pagina

- 1 Fare clic sul collegamento [Versione per la stampa](#).
Viene visualizzata un'altra pagina in cui è illustrata la pagina per la stampa.
- 2 Nella pagina, fare clic sul collegamento [Stampa](#).
- 3 Nella finestra [Stampa](#) impostare le preferenze della stampante in uso in modo che stampi la pagina in modalità orizzontale.
L'uso della modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto di dati sulla pagina stampata.
- 4 Seguire le istruzioni visualizzate per stampare la pagina.

Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand

La pagina Informazioni servizio fornisce informazioni sulle sessioni di manutenzione pianificate e recenti per l'ambiente temporaneo e di produzione di Oracle CRM On Demand. L'*ambiente di produzione* è l'ambiente in cui l'azienda esegue le proprie attività in Oracle CRM On Demand. L'*ambiente temporaneo* è, in genere, una copia dell'ambiente di produzione che può essere utilizzata per effettuare test, ad esempio per collaudare modifiche di configurazione o patch prima di applicarle all'ambiente di produzione.

La pagina Informazioni servizio fornisce inoltre informazioni sulla disponibilità dell'ambiente di produzione Oracle CRM On Demand nel corso degli ultimi mesi.

Nella procedura seguente viene descritto come visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand.

Per visualizzare le informazioni sul servizio di Oracle CRM On Demand

- Scorrere fino alla parte inferiore di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand e fare clic su Informazioni servizio per aprire la pagina Informazioni servizio.

Nella pagina Informazioni servizio, la sezione Informazioni versione mostra i dettagli del livello della versione, patch e così via, che si applicano all'ambiente Oracle CRM On Demand al quale si ha attualmente accesso. Le informazioni vengono utilizzate da Oracle per la risoluzione dei problemi. È possibile che queste informazioni vengano richieste se si contatta Oracle per assistenza.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni visualizzate nella sezione Informazioni disponibilità produzione della pagina.

Campo	Descrizione
Mese	Il mese del calendario per il quale vengono fornite le informazioni sulla disponibilità.
Disponibilità (%)	La percentuale del tempo durante il mese specificato in cui l'ambiente di produzione di Oracle CRM On Demand è stato disponibile. NOTA: le informazioni sulla disponibilità vengono fornite a circa metà del mese per il mese del calendario precedente. In rare occasioni, una volta fornite, le informazioni sulla disponibilità possono essere modificate.

Nella pagina Informazioni servizio, le informazioni sul programma di manutenzione per l'ambiente di produzione e quello temporaneo vengono visualizzate in due sezioni separate.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni visualizzate nelle sezioni di programma di manutenzione della pagina.

Campo	Descrizione
Data di manutenzione	La data della sessione di manutenzione. Le date nel futuro indicano le sessioni di manutenzione programmate e sono soggette a modifica.
Ora inizio stimata	L'ora stimata per l'inizio della sessione. L'ora viene mostrata nel fuso orario locale.
Durata stimata (ore)	La stima della durata della sessione espressa in ore.
Tipo di manutenzione	Il tipo di manutenzione che è stato o verrà eseguito, ad esempio manutenzione standard o installazione di patch. NOTA: se la data per la sessione di manutenzione è nel futuro, le informazioni sul tipo di manutenzione sono soggette a modifica.
Ultimo aggiornamento	La data dell'ultimo aggiornamento delle informazioni per la sessione di manutenzione.

NOTA: dalla pagina Informazioni servizio, un collegamento Diagnostica fornisce accesso alle informazioni di diagnostica. Per motivi di sicurezza, le informazioni sono cifrate. Se si contatta Oracle per assistenza, è

possibile che venga richiesto di fare clic sul collegamento Diagnostica e di inviare le informazioni cifrate a Oracle CRM On Demand Customer Care.

Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password

Se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile inviare una richiesta dalla pagina di accesso di Oracle CRM On Demand in modo da ricevere l'informazione via e-mail. Se si dimentica la password, è possibile inviare una richiesta per reimpostarla, anche in questo caso dalla pagina di accesso Oracle CRM On Demand, a condizione tuttavia che il proprio ruolo utente preveda il privilegio Reimposta password personale.

Se si dimentica sia l'ID di accesso utente che la password, è possibile recuperare l'ID di accesso utente e usare tale informazione, insieme alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand, per reimpostare la password.

Quando si recupera l'ID di accesso utente o si reimposta la password, tenere presente quanto riportato di seguito.

- Per recuperare l'ID di accesso utente è necessario conoscere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand. In caso di problemi durante il recupero dell'ID di accesso utente, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere il proprio ID di accesso utente. Pertanto, se si dimentica sia la password che l'ID di accesso utente, recuperare in primo luogo l'ID di accesso utente e quindi usare tale informazione per reimpostare la password.
- Per reimpostare la password è necessario conoscere le risposte alle domande di sicurezza impostate in Oracle CRM On Demand.
- A ogni invio dell'ID di accesso utente via e-mail viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.
- Ogni volta che si reimposta la password viene creata una voce nello storico modifiche del proprio record utente.

Per recuperare il proprio ID di accesso utente

- 1** Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2** Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato l'ID di accesso utente.
- 3** Immettere l'indirizzo e-mail principale memorizzato nel proprio record utente in Oracle CRM On Demand e fare clic su Vai.

A seconda dell'indirizzo e-mail immesso, si verifica quanto segue.

- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, viene visualizzato un messaggio di conferma, altrimenti viene visualizzato un messaggio di errore.

- Se l'indirizzo e-mail immesso è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, viene inviato un messaggio e-mail con l'ID di accesso utente all'indirizzo specificato.
- Se l'indirizzo e-mail immesso è corretto dal punto di vista sintattico, ma non è l'indirizzo principale corretto riportato nel record utente, non viene inviato alcun messaggio e-mail. In questo caso, contattare l'amministratore dell'azienda per verificare l'indirizzo e-mail principale corretto.

NOTA: se si dispone di più account in Oracle CRM On Demand, nel messaggio e-mail viene incluso l'ID di accesso utente attivo per ogni account, a meno che l'account non sia configurato solo per Single Sign-On. Se non si è in grado di sapere se l'account è configurato solo per Single Sign-On, contattare l'amministratore dell'azienda.

Quando si riceve il messaggio e-mail con l'ID di accesso utente, se si conosce la password è possibile tornare alla pagina di accesso ed eseguire la normale procedura di accesso a Oracle CRM On Demand.

NOTA: è possibile inviare fino a tre richieste di invio dell'ID di accesso utente personale per periodo di 24 ore.

Se si dimentica la password è possibile usare la procedura riportata di seguito per reimpostarla.

Per reimpostare la password

- 1 Nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?".
- 2 Nella pagina Selezionare un'opzione fare clic sul collegamento Ho dimenticato la password.
- 3 Nella pagina Password dimenticata? immettere il proprio ID di accesso utente e fare clic su Vai.
Se si immette l'ID di accesso utente corretto, viene visualizzato un messaggio di conferma e si riceve un messaggio e-mail che contiene un collegamento temporaneo a Oracle CRM On Demand.
- 4 Per accedere a Oracle CRM On Demand fare clic sul collegamento temporaneo nel messaggio e-mail.
NOTA: l'amministratore dell'azienda determina il periodo di validità del collegamento temporaneo nonché il numero di tentativi di accesso mediante il collegamento temporaneo che è possibile effettuare.
- 5 Nella pagina Reimposta password immettere le risposte alle domande di sicurezza e fare clic su Invia.
- 6 Immettere la nuova password nel campo Nuova password della pagina Aggiornamento password, quindi immetterla di nuovo nel campo Verifica nuova password.
- 7 Fare clic su Salva per salvare la nuova password.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina il numero di volte in cui è possibile reimpostare la password in un dato periodo di tempo.

Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare la durata massima di una sessione attiva di Oracle CRM On Demand per l'azienda. Se l'amministratore dell'azienda imposta la durata massima su 0 (zero), la durata di una sessione attiva sarà illimitata.

Quando una sessione utente interattiva raggiunge la durata massima specificata, non appena si esegue l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, si torna alla pagina di accesso e sarà necessario ripetere la procedura di accesso per tornare alla pagina alla quale si era interessati. Quando si usa Web Services, in caso di timeout della sessione attiva, è necessario ripetere l'autenticazione del client Web Services per continuare a usare la funzione.

Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand

L'amministratore dell'azienda può specificare se le sessioni concorrenti sono consentite. Si parla di *sessioni concorrenti* quando le stesse credenziali utente vengono usate più volte per accedere a Oracle CRM On Demand, da browser diversi e nello stesso momento. Vengono prese in considerazione per il conteggio solo le sessioni utente interattive. Le connessioni a Oracle CRM On Demand tramite i client Web Services o desktop non vengono prese in considerazione quando si effettua il conteggio delle sessioni concorrenti.

L'amministratore dell'azienda specifica se le sessioni concorrenti sono consentite. Nella tabella seguente viene indicato il funzionamento del programma quando si tenta di accedere a Oracle CRM On Demand con credenziali utente già usate in almeno una sessione esistente in base all'opzione scelta dall'amministratore dell'azienda.

Opzione	Funzionamento
Consenti con notifica	<p>La nuova sessione viene consentita. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che esiste almeno un'altra sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso. ■ In ognuna delle sessioni concorrenti esistenti, non appena l'utente eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, verrà visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che è stata avviata una sessione concorrente. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso.
Consenti senza notifica	<p>La nuova sessione viene consentita. Nella nuova sessione e nelle altre sessioni esistenti non viene visualizzata alcuna notifica per indicare che è in corso una sessione concorrente.</p>

Opzione	Funzionamento
Impedisci e interrompi esistente	<p>La nuova sessione viene consentita, ma la sessione esistente viene interrotta. Quando l'utente accede alla nuova sessione, si verifica quanto riportato di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Nella nuova sessione, viene visualizzato un messaggio nella pagina di Oracle CRM On Demand per indicare che un'altra sessione con le stesse credenziali verrà interrotta. Il messaggio contiene un collegamento su cui l'utente può fare clic per visualizzare la cronologia di accesso. ■ Nella sessione originale, non appena eseguirà l'azione successiva in Oracle CRM On Demand, ad esempio fare clic su un collegamento, una scheda o un pulsante, l'utente tornerà alla pagina di accesso, in cui un messaggio indicherà che la sessione è stata interrotta perché un altro utente a eseguito la procedura di accesso con le stesse credenziali.

Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand

È possibile trovare i dettagli relativi ai requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand nel [sito Web di Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Note di rilascio per Oracle CRM On Demand

Un insieme di note di rilascio vengono fornite con ogni release di Oracle CRM On Demand. Le note di rilascio illustrano le modifiche di minore entità apportate a Oracle CRM On Demand che comportano un cambiamento del comportamento esistente o dell'interfaccia utente. Le note di rilascio vengono fornite nel sito Web del centro di assistenza e formazione, al quale è possibile accedere facendo clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di ogni pagina all'interno di Oracle CRM On Demand.

Contatti Oracle

Oracle offre una vasta gamma di servizi e sollecita l'invio di suggerimenti relativi a questa applicazione. A questo scopo è possibile utilizzare le risorse indicate di seguito:

- Suggerire miglioramenti al prodotto, ai servizi e ai processi all'indirizzo <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Richiedere vendite collaterali o informazioni sui nuovi prodotti e sulle promozioni all'indirizzo <http://www.crmondemand.com/>

- Suggestire miglioramenti alla Guida in linea inviando un messaggio e-mail all'indirizzo siebeldoc_ww@oracle.com

Uscita da Oracle CRM On Demand

ATTENZIONE: Prima di uscire da Oracle CRM On Demand, salvare in modo esplicito tutte le informazioni e chiudere tutte le finestre aperte, come ad esempio i moduli per la creazione di nuovi record. Se si utilizza Oracle Contact On Demand, ovvero l'applicazione di call center, modificare lo stato operativo in Non disponibile prima di disconnettersi.

Per uscire da Oracle CRM On Demand

- Nell'angolo in alto a destra della pagina di Oracle CRM On Demand, fare clic su Esci.

Se si chiude la finestra del browser per uscire da Oracle CRM On Demand, la sessione rimane aperta fino a quando non si verifica il timeout. L'intervallo di timeout è in genere configurato per 10-15 secondi.

NOTA: per accedere come utente diverso, fare clic sul collegamento Esci nell'angolo in alto a destra. Se non si esce in modo esplicito, l'istanza del browser non verrà chiusa e tutte le viste e i dati presupporranno che è ancora collegato il primo utente.

2 Calendario e attività

Usare le pagine Calendario per rivedere, creare e aggiornare le attività e per rivedere e aggiornare le visite pianificate.

Un'*attività* è costituita dai task che è necessario eseguire prima di una certa data e dagli appuntamenti che si desidera pianificare per un'ora specifica. I task e gli appuntamenti possono essere riunioni, chiamate, dimostrazioni o eventi. La differenza tra task e appuntamenti consiste nel fatto che i primi vengono visualizzati in un elenco di task e hanno una data di scadenza e uno stato, mentre i secondi sono pianificati nel calendario con data e ora specifiche.

Per *visita pianificata* si intende una visita specifica di Life Sciences creata con lo stato Pianificato in modo da disporre di un segnaposto per una visita di vendita a un medico, a un ospedale o a una clinica. Per distinguere le visite pianificate dagli appuntamenti, dalle attività o dalle visite programmate nel calendario, si usa la codifica colori riportata di seguito.

- Gli appuntamenti, le attività e le visite programmate vengono visualizzati in blu nel calendario.
- Le visite pianificate, ovvero le visite con stato Pianificato, vengono visualizzate in rosso nel calendario.

Le visite pianificate non sono visibili per impostazione predefinita nel calendario. Per visualizzarle nel calendario è necessario che il proprio ruolo includa il privilegio Life Sciences Visite: visite pianificate calendario.

Utilizzo delle pagine Calendario

Le pagine Calendario forniscono l'area principale per la gestione delle attività. La pagina predefinita è Calendario giornaliero, che contiene le sezioni Calendario giornaliero, Vista calendario, Task aperti e Visite pianificate.

La visualizzazione della sezione Visite pianificate nella pagina Calendario è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Visite: visite pianificate calendario. La sezione Visite pianificate elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali, secondo l'ordine cronologico e con le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto. Nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario viene usata la codifica colori seguente:

- le visite pianificate scadute con ora inizio nel passato vengono visualizzate in rosso;
- le visite pianificate future con ora inizio nel futuro vengono visualizzate in blu.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149), [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548) e [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 154).

NOTA: se il proprio ruolo include il privilegio [Condividi calendario](#), è possibile che nelle pagine [Calendario](#) siano disponibili più funzionalità di quelle elencate nella pagina predefinita. Per ulteriori informazioni sulle funzionalità aggiuntive, vedere [Pagina Impostazioni calendario](#) (a pagina 162).

Nella tabella seguente vengono descritte le azioni che è possibile eseguire da [Calendario giornaliero](#) o [Calendario settimanale](#).

NOTA: le attività di comunicazione generate da [Oracle Contact On Demand](#) appartengono a un sottotipo di attività specifico, pertanto non vengono visualizzate nelle pagine [Calendario](#) o negli elenchi [Attività](#).

Operazione	Procedura
Creare un task	Fare clic su Nuovo nella barra del titolo Task aperti. Immettere le informazioni del task nella pagina di modifica del task e salvare il record.
Eliminare un task	Fare clic sul collegamento del task da eliminare. Nella pagina dei dettagli del task, fare clic su Elimina.
Creare un appuntamento	Fare clic su Nuovo appuntamento nella barra del titolo Calendario. Immettere le informazioni dell'appuntamento nella pagina di modifica dell'appuntamento e salvare il record.
Eliminare un appuntamento	Fare clic sul collegamento relativo all'appuntamento da eliminare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su Elimina.
Andare a un giorno specifico	Fare clic sul collegamento del giorno nella sezione Vista calendario.
Andare a un mese specifico	Fare clic sulle frecce nella sezione Vista calendario.
Contrassegnare un task come completato	Nella sezione Task aperti fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Nella pagina Elenco attività fare clic sul collegamento Oggetto del task da contrassegnare come completato. Nella pagina dei dettagli del task fare clic su Contrassegna come completato.
Sfogliare il calendario giorno per giorno	Fare clic sulle frecce nella sezione Calendario giornaliero.
Aggiornare un'attività	Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera aggiornare. Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, del task o della visita, modificare i campi in linea oppure fare clic su Modifica per visualizzare la pagina di modifica dell'appuntamento, del task o della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 71).
Visualizzare un elenco di appuntamenti, task (aperti, chiusi o tutti), attività o visite pianificate	Nella sezione Task aperti, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Nella pagina Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e cambiare la selezione.

Operazione	Procedura
Visualizzare gli appuntamenti odierni	Fare clic sull'icona 1 nel calendario.
Visualizzare i dettagli di un'attività	Fare clic sul collegamento dell'attività (appuntamento, task o visita pianificata) che si desidera visualizzare.
Visualizzare gli appuntamenti dell'intero mese	Fare clic sull'icona 31 nel calendario.
Visualizzare gli appuntamenti dell'intera settimana	Fare clic sull'icona 7 nel calendario.

Gestione di calendari e attività

Per procedure passo passo per la gestione di calendari e attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Visualizzazione delle attività](#) (a pagina 142)
- [Creazione di attività](#) (a pagina 143)
- [Aggiornamento di attività](#) (a pagina 144)
- [Limitazione dei record attività visualizzati](#) (a pagina 147)
- [Contrassegnare i task come completati](#) (a pagina 148)
- [Assegnazione delle attività a un altro dipendente](#) (a pagina 148)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)
- Nota:** Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.
- [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 157)
- [Pianificazione di appuntamenti con altri](#) (a pagina 159)
- [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 154)
- [Uso degli script di valutazione attività](#) (a pagina 165)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 592)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario, è inoltre possibile effettuare le procedure riportate di seguito.

- [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 161)
- [Condivisione del calendario](#) (a pagina 162)
- [Impostazione della vista di calendario predefinita](#) (a pagina 163)

- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 163)

Se il ruolo utente include il privilegio di condivisione del calendario e l'azienda utilizza l'opzione Assegnazione gruppo predefinita, è inoltre possibile effettuare la procedura [Visualizzazione Elenchi task gruppo](#) (a pagina 164).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Visualizzazione delle attività

Oracle CRM On Demand rende ben visibili le attività, mostrandole in diverse pagine.

- Home page personale

Nella home page personale esistono elenchi separati per appuntamenti e task, ordinati per data.

- Calendario

Nelle pagine Calendario sono visualizzati gli appuntamenti, così come apparirebbero in un'agenda appuntamenti, aperta alla pianificazione odierna. È possibile vedere altri giorni utilizzando i calendari mensili che si trovano sulla destra, oppure facendo clic sulle icone 1, 7 e 31 che si trovano sopra agli appuntamenti per visualizzare la vista del calendario desiderata.

Nelle pagine Calendario giornaliero e Calendario settimanale viene inoltre visualizzato un elenco di massimo dieci task per i prossimi 30 giorni (Data di scadenza = Oggi +30) ordinato, per impostazione predefinita, in base alla data di scadenza.

- Pagina Dettaglio per tipi di record, come Clienti, Contatti e così via.

Nelle pagine Dettaglio sono presenti sezioni che mostrano le attività aperte e le attività completate collegate a un record specifico.

NOTA: è inoltre possibile sincronizzare i record delle attività con Oracle Offline On Demand (Offline client). Per ulteriori informazioni, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 745).

Informazioni sulla gestione dei task

Un modo di gestire i task è quello di assegnare loro una priorità per importanza o urgenza. Si assegna la priorità a un task scegliendo un livello, ad esempio 1 - Alta, 2 - Media o 3 - Bassa. La priorità dei task è

indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e freccia verso il basso per la priorità bassa. È possibile cambiare la priorità di un task nella pagina Modifica task. La priorità predefinita per un task è 3-Basso.

SUGGERIMENTO: i task che appaiono in rosso nella sezione Task aperti della home page personale, nella pagina Calendario giornaliero e nella pagina Calendario settimanale sono scaduti. I task scaduti non appaiono in rosso in altre pagine come la pagina di elenco che viene visualizzata quando si fa clic su Mostra elenco completo nella sezione Task aperti della home page personale.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

Per ulteriori informazioni sulla scheda Elenco task gruppo, disponibile alle aziende che utilizzano la funzione Gruppo, vedere [Visualizzazione Elenchi task gruppo](#) (a pagina 164).

Creazione di attività

È sempre possibile creare un'attività (task o appuntamento) immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno dell'applicazione, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e delle proprie esigenze.

In questa sezione viene descritto un metodo per la creazione di un'attività che consente di aggiungere il record continuando a lavorare nell'area principale dell'applicazione. Per una descrizione di tutti i metodi, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Per creare un'attività utilizzando la sezione Crea della barra delle azioni

- 1 Nella sezione Crea della barra delle azioni fare clic su Appuntamento o Task.
- 2 Immettere le informazioni sull'attività nel modulo.
Per informazioni sui campi in record di attività, vedere [Campi attività](#) (a pagina 165).
- 3 Salvare il record.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività](#) (a pagina 165)
- [Utilizzo delle pagine Calendario](#) (a pagina 139)
- [Uso di Offline Client](#) (vedere "[Uso del Offline Client](#)" a pagina 746)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 755)

Aggiornamento di attività

È possibile aggiornare le informazioni di un record di attività (compresa la modifica dello stato del record su Completato) se si dispone dell'accesso per la modifica del record.

NOTA: gli utenti il cui ruolo prevede il privilegio Elimina qualsiasi attività possono eliminare attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. In genere, il privilegio Elimina qualsiasi attività viene concesso solo agli amministratori dell'azienda.

Per aggiornare le informazioni delle attività

- 1 Selezionare il task o l'appuntamento.

Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettagli dell'appuntamento o Dettaglio task, modificare in linea i campi o fare clic su modifica per aprire la pagina Modifica appuntamento o Modifica task. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

Utilizzo degli elenchi attività

L'elenco dei record visualizzato nella pagina Elenco attività dipende dalla modalità usata per accedere alla pagina, come descritto di seguito.

- Se l'accesso alla pagina Elenco attività avviene direttamente dalle pagine Calendario, l'elenco mostra tutte le attività aperte di cui si è assegnatari.
- Se l'accesso alla pagina Elenco attività avviene dalla pagina di dettaglio di un record, nell'elenco vengono visualizzate le attività aperte o completate collegate al record.

Le attività mostrate nell'elenco Attività aperte a cui si accede dalla pagina dei dettagli di un record comprendono gli elementi riportati di seguito.

- Tutti gli appuntamenti collegati visualizzabili con data e ora di completamento successive alla data e all'ora correnti.
- Tutti i task collegati visualizzabili con data di completamento vuota.

I record dell'elenco Attività aperte sono ordinati in base al valore del campo Data completamento per impostazione predefinita. I record in cui il campo Data completamento è vuoto vengono visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte. I task aperti vengono quindi visualizzati nella parte inferiore dell'elenco Attività aperte, dopo tutti gli appuntamenti aperti. Per impostazione predefinita, il campo Data completamento non viene visualizzato nell'elenco Attività aperte a cui si accede dalle pagine dei dettagli di un record, ma l'amministratore dell'azienda può aggiungerlo all'elenco.

Le attività mostrate nell'elenco Attività completate cui si accede dalla pagina di dettaglio di un record comprendono gli elementi riportati di seguito.

- Tutti gli appuntamenti collegati visualizzabili con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.
- Tutti i task collegati visualizzabili con data e ora di completamento precedenti alla data e all'ora correnti.

NOTA: la visibilità nella pagina Elenco attività è limitata ai record in cui il proprio nome è visualizzato nel campo Proprietario, nel campo Delegato da o nell'elenco di utenti.

Dalla pagina Elenco attività, è possibile creare nuove attività oppure rivedere più attività contemporaneamente. È possibile modificare in linea i campi nella pagina Elenco attività. È inoltre possibile selezionare un'attività da rivedere, aggiornare o eliminare. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

Se si accede alla pagina Elenco attività dalle pagine Calendario, è possibile utilizzare il menu a discesa per passare a un altro elenco attività. Il menu a discesa contiene sia gli elenchi standard distribuiti con l'applicazione che gli elenchi personalizzati per l'azienda.

NOTA: se si è stati aggiunti a un gruppo dall'amministratore dell'azienda, nelle pagine Calendario personali viene visualizzata la scheda Task gruppo.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività.

NOTA: se si accede alla pagina Elenco attività da una pagina dei dettagli di un record, alcune funzioni potrebbero non essere disponibili.

Operazione	Procedura
Aggiungere o rimuovere attività dai registri	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Registro assegnazioni batch. Completare i passaggi descritti nella sezione Assegnazione dei record ai registri.
Creare un nuovo elenco di attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Crea nuovo elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (a pagina 88).
Creare un task	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo task. Nella pagina di modifica del task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Creare un appuntamento	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Nuovo appuntamento. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.
Eliminare tutti i record dall'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Eliminazione batch. Completare i passaggi descritti nella sezione Eliminazione e ripristino dei record (a pagina 119). NOTA: gli utenti il cui ruolo prevede il privilegio Elimina qualsiasi attività possono eliminare attività di cui non sono proprietari o contrassegnate come private. In genere, il privilegio Elimina qualsiasi attività viene concesso solo agli amministratori dell'azienda.
Esportare l'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Esporta elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Esportazione di record in elenchi (a pagina 97).
Trovare un'attività (task o appuntamento)	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto per ordinare i dati. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per attività che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.

Operazione	Procedura
Gestire tutti gli elenchi attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Gestione elenchi. Completare i passaggi per il task desiderato come descritto nella sezione Pagina Gestione elenchi (a pagina 95).
Perfezionare i criteri di ricerca per l'elenco	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Limita elenco. Completare i passaggi descritti nella sezione Creazione e ridefinizione di elenchi (a pagina 88).
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Aggiornare simultaneamente un gruppo di record di attività	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic su Menu e selezionare Aggiornamento di massa. Completare i passaggi descritti nella sezione Aggiornamento di gruppi di record (a pagina 102).
Aggiornare un'attività	Modificare in linea i campi nella pagina Elenco attività o selezionare l'attività per aprire la pagina Dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere Aggiornamento dei dettagli del record (a pagina 71).
Visualizzare un sottoinsieme di attività (task o appuntamenti)	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e modificare la selezione (Task completati, Task aperti, I miei task o I miei appuntamenti).
Visualizzare tutte le attività (task e appuntamenti)	Nella barra del titolo Elenco attività, fare clic sull'elenco a discesa e selezionare Tutte le attività.

Elenchi attività standard

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

Elenco attività	Filtri
Task completati	Task con data di completamento nel passato
Task delegati - Completati	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti con data di completamento nel passato
Task delegati - Aperti	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti con data di completamento vuota o impostata nel futuro
Task delegati - Scaduti	Task creati e assegnati personalmente ad altri utenti e che sono scaduti
Le mie attività	Tutte le attività di cui si è proprietari, compresi task e appuntamenti
I miei appuntamenti	Tutti gli appuntamenti di cui si è proprietari

Elenco attività	Filtri
Le mie visite giornaliere	Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della giornata
I miei task aperti	I task di cui si è proprietari nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi
I miei task	Tutti i task di cui si è proprietari
Le mie visite settimanali	Le chiamate per referenze, controllo o compleanno da effettuare nel corso della settimana corrente
Attività aperte	Elenco combinato di: <ul style="list-style-type: none"> ■ task di cui si è assegnatari con data di completamento vuota o impostata nel futuro; ■ appuntamenti futuri di cui si è assegnatari.
Task aperti	I task nei quali la casella di controllo Completato non è selezionata e che devono essere completati entro i 90 giorni successivi
Visite pianificate	Le visite pianificate di cui si è proprietari NOTA: questo è un elenco specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitazione dei record attività visualizzati

È possibile limitare le attività visualizzate selezionando un elenco filtrato, che mostra un sottoinsieme di attività che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Procedure preliminari. Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica task o Modifica appuntamento. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina di dettaglio del record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori disponibili per i campi degli elenchi a discesa.

Per aprire un elenco filtrato di attività

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.

- 2 Nella sezione Task aperti della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.
- 3 Nella pagina Elenco attività, cambiare la selezione nell'elenco a discesa.

Per creare un elenco filtrato di attività

- 1 Fare clic sulla scheda Calendario.
- 2 Nella sezione Task aperti della pagina Calendario fare clic su Mostra elenco completo.
- 3 Nella pagina Elenchi attività, fare clic sul pulsante Menu e selezionare Gestione elenchi.
- 4 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 5 Completare i passi descritti nella sezione [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Contrassegnare i task come completati

È possibile contrassegnare i task come completati. Questi task rimangono in determinati elenchi, come Tutte le attività o Le mie attività. Tuttavia, i task completati non vengono conservati nella home page personale.

Se i task completati sono collegati a record, vengono spostati dall'elenco Attività aperte all'elenco Attività completate nella pagina Dettaglio del record.

Per contrassegnare un task come completato

- 1 Selezionare il task.
Per istruzioni sulla selezione dei task, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio task, fare clic sul pulsante Contrassegna come completato.

Assegnazione delle attività a un altro dipendente

Se si dispone dell'accesso per la modifica di un record, è possibile assegnare un'attività a un altro dipendente. In genere, è possibile modificare un record se l'utente ne è il proprietario o se il proprietario fa riferimento all'utente. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare l'accesso di un utente.

Una volta assegnata un'attività a un altro dipendente, questa viene visualizzata automaticamente nell'elenco Le mie attività o I miei task del nuovo utente. Al momento dell'assegnazione, il nome di chi l'ha assegnata viene visualizzato nel campo Delegato da dell'attività e il record resta visibile al delegante. Le attività assegnate mantengono inoltre tutte le associazioni per attività precedenti. È possibile tenere traccia dei task assegnati ad altri utilizzando l'elenco Task delegati nell'elenco a discesa della pagina Elenchi attività.

Per assegnare un'attività a un altro dipendente

- 1 Selezionare l'attività.
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, posizionare il cursore nel campo Proprietario e fare clic sull'icona di ricerca.
- 3 Nella finestra di ricerca, fare clic sul collegamento Seleziona accanto al nome del nuovo proprietario.
Il nome del nuovo proprietario viene visualizzato nel campo Proprietario della pagina dei dettagli dell'appuntamento.

Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti

NOTA: questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Nella pagina dei dettagli della visita è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti, registrando informazioni come i prodotti esaminati, i campioni, gli articoli promozionali o di formazione lasciati, le soluzioni discusse e i contatti correlati. È possibile tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti in uno dei modi seguenti.
 - mediante l'aggiunta di informazioni relative a prodotti menzionati in dettaglio, campioni lasciati, richieste campioni e articoli promozionali alla visita principale;
 - mediante l'aggiunta di partecipanti alla visita principale e successivamente tenendo traccia delle informazioni relative a prodotti menzionati in dettaglio, campioni lasciati, richieste campioni e articoli promozionali per ogni singolo record di partecipante.

NOTA: per *partecipante* si intende una persona presente a una riunione o a una chiamata telefonica.

Se si usano i partecipanti per tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti, tenere presente quanto segue:

- tutti i partecipanti ereditano le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio registrate nella visita principale;
- le informazioni relative ai partecipanti non avranno alcun impatto sulle informazioni relative al contatto primario nella visita principale.
- Salvare le informazioni in un modello, denominato *Chiamata Smart*. Il modello Chiamata Smart è utile quando si visitano più clienti allo stesso scopo, ad esempio l'iscrizione a sperimentazioni cliniche. Il modello può essere privato o reso disponibile per altri (pubblico).

Quando si applica il modello Chiamata Smart a una nuova visita, la maggior parte delle informazioni contenute nella chiamata Smart vengono inserite nel nuovo record, inclusi i dettagli sui prodotti e le informazioni sugli articoli promozionali e sui campioni lasciati in relazione alla visita. Tuttavia, altri campi come quelli relativi ai numeri di lotto per i campioni lasciati non vengono salvati come parte del modello.

Dopo che è stato applicato un modello Chiamata Smart a una visita, è possibile aggiornare i campi rimasti per tenere traccia dei dettagli della visita.

Se l'amministratore dell'azienda ha incluso il campo Data ultima visita sulla pagina Modifica del cliente o del contatto, tale campo viene aggiornato automaticamente sul cliente e su tutti i contatti collegati. L'aggiornamento viene effettuato quando lo stato del record di visite viene modificato in Completato e il record viene salvato. Nel campo vengono riportate la data e l'ora della visita.

Per ulteriori informazioni sulle chiamate Smart, vedere Gestione di chiamate Smart.

- Inviare le informazioni sulle visite da utilizzare nel processo di riconciliazione per periodi di magazzino.

Una volta inviate le informazioni sui dettagli della visita, Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition esegue le operazioni descritte di seguito.

- Imposta lo stato di attività della visita su Inviato.
- Blocca eventuali record Dettagli visita con uno stato impostato su Inviato per evitare modifiche o eliminazioni dei record. Per informazioni sul blocco di record per i record di attività della visita, vedere Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Crea una transazione con esborso utilizzata nel processo di riconciliazione per il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 525), [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530), [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 546).

Per tenere traccia di una visita (visita di vendita) a un cliente

- 1 Nella home page Clienti o Contatti, aprire il cliente o il contatto da visitare.

Per istruzioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

NOTA: la funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di pianificare contemporaneamente una visita (visita di vendita) per un massimo di venticinque clienti. Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti, vedere [Pianificazione di visite di massa](#) (a pagina 154).

- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Cliente o Contatto, fare clic su Nuova visita o su Visita automatica per creare un nuovo record di visita.

NOTA: se la sezione Visite non è visibile nella pagina Dettagli, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Visite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.

Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo. In caso contrario gli elementi correlati seguenti non saranno disponibili: Campioni lasciati, Articoli in promozione lasciati e Prodotti menzionati in dettaglio.

- Quando si fa clic su Visita automatica viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui vengono immessi in modo automatico i dati riportati di seguito per il nuovo record di visita.
 - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
 - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.

- Il campo Oggetto contiene il valore Visita automatica e mostra il nome del cliente o del contatto.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

AVVERTENZA: i clienti di Oracle CRM On Demand Life Sciences non devono tentare di disabilitare o personalizzare l'impostazione Tipo = Visita.

3 Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.
- Immettere o aggiornare le informazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. I campi personalizzati definiti dall'amministratore dell'azienda vengono salvati nel modello Chiamata Smart.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave visita	
Oggetto	Limite di 100 caratteri. Il nome del modello Chiamata Smart.
Contatto primario	<p>Dati inseriti automaticamente e di sola lettura.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Cliente	<p>Dati inseriti automaticamente e di sola lettura.</p> <p>Se la visita è collegata sia a un cliente che a un contatto, il record di visita viene visualizzato come informazioni correlate sulla pagina dei dettagli di cliente e contatto.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Indirizzo	<p>Viene visualizzato l'indirizzo completo, preso dai campi indirizzo individuali relativi al record del contatto o cliente.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Visita Smart	<p>Se il ruolo utente include il privilegio, è possibile selezionare un modello Chiamata Smart.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata</p>

Campo	Descrizione
	Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Stato	<p>Lo stato della visita, che può essere uno dei seguenti: Assegnato, Completato, Rinviato, In fase di chiamata, In chat, In corso, Non avviato, Pianificato, Firmato, Inviato, In attesa di qualcun altro.</p> <p>Quando lo stato è Pianificato, la visita viene visualizzata nel Calendario evidenziata in rosso e nella sezione Visite pianificate delle pagine Calendario. Per visualizzare le visite pianificate nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario, è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio Visite: visite pianificate calendario.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Valuta attività	È possibile selezionare una valuta diversa per convertire il prezzo in un'altra valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.
Obiettivo	Limite di 1.500 caratteri.
Ora inizio	<p>La data e l'ora di inizio della visita. Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Durata	<p>Campo calcolato (in minuti) basato su ora di inizio e fine.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Ora fine	<p>L'impostazione predefinita è 30 minuti dopo l'ora di inizio.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.</p>
Tipo	<p>Può essere impostato su uno dei valori seguenti: Visita, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Riunione, Personale, Presentazione, Altro o Attività.</p> <p>Per la gestione dei campioni, è necessario scegliere Visita.</p>
Tipo visita	<p>(Sola lettura) Visualizza Visita cliente, Visita professionale, Visita partecipante o Visita generale, a seconda del tipo di visita.</p> <p>NOTA: il campo Tipo visita viene impostato automaticamente su Visita professionale per le visite contatto, su Visita cliente per le visite cliente principali e su Visita partecipante quando si aggiungono partecipanti alla visita cliente principale.</p>

Campo	Descrizione
N. rif.	Campo di testo utilizzato per memorizzare il numero di riferimento di un elemento correlato come ad esempio un documento firmato. NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Informazioni aggiuntive	
Costo	NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Firma su carta	NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Privato	NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di chiamata Smart, questo campo non viene copiato sul nuovo record.
Descrizione	Limite di 16.350 caratteri.
Visita successiva	Limite di 1.500 caratteri. NOTA: quando si crea un nuovo record di visita da un modello Chiamata Smart, questo campo <i>non</i> viene copiato nel nuovo record.

1 Salvare il record effettuando una delle operazioni riportate di seguito.

- Nella pagina di modifica della visita, fare clic su Salva.
- Nella pagina Dettagli visita, fare clic su Salva come visita Smart privata o su Salva come visita Smart pubblica.

Per ulteriori informazioni, vedere [Salvataggio delle informazioni dettagliate sulle visite come modello](#) (vedere "[Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello](#)" a pagina 559).

2 Se necessario, nella pagina Dettagli visita effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record di visita principale.
- Aggiungere un elemento Partecipante al record di visite principale, quindi aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record partecipante.

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta di partecipanti alle visite](#) (a pagina 549)
- [Collegamento delle informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio alle visite](#) (vedere "[Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite](#)" a pagina 551)
- [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite](#) (a pagina 553)
- [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite](#) (a pagina 555)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#) (a pagina 558)

- 3 Fare clic su [Invia](#) per elaborare le informazioni di dettaglio della visita. Vedere [Invio delle informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Argomenti correlati

Per informazioni correlate su come tenere traccia delle visite ai clienti, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548)
- Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti
- Come autorizzare i contatti a ricevere i campioni

Pianificazione di visite di massa

È possibile creare una visita pianificata per uno o più clienti secondo le modalità riportate di seguito.

- Dalla pagina [Dettaglio cliente](#) o [Dettagli contatto](#) con stato [Pianificato](#).

Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per un cliente dalla pagina [Dettaglio cliente](#) o [Dettagli contatto](#), vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

- Dalla pagina [Elenco clienti](#) o [Elenco contatti](#) usando la funzione [Pianificazione visite di massa](#).

Per ulteriori informazioni sulla creazione di una visita pianificata per più clienti dalla pagina [Elenco clienti](#) o [Elenco contatti](#) usando la funzione [Pianificazione visite di massa](#), vedere le procedure riportate di seguito.

Durante la pianificazione delle chiamate, tenere presenti le considerazioni seguenti.

- Quando lo stato della visita è impostato su [Pianificato](#), la visita viene visualizzata in rosso nel [Calendario](#) e nella sezione [Visite pianificate](#) della pagina [Calendario](#).

La sezione [Visite pianificate](#) della pagina [Calendario](#) elenca fino a due settimane di visite pianificate per i funzionari commerciali in ordine cronologico e visualizza le informazioni seguenti per ciascuna visita pianificata: data e ora di inizio, ora del giorno, oggetto, contatto da visitare e altre informazioni relative all'indirizzo del contatto.

Nella sezione [Visite pianificate](#) delle pagine [Calendario](#) viene usata la codifica colori seguente:

- le visite pianificate scadute con ora inizio nel passato vengono visualizzate in rosso;
- le visite pianificate future con ora inizio nel futuro vengono visualizzate in blu.

NOTA: per visualizzare le visite pianificate nel [calendario](#) e nella sezione [Visite pianificate](#) della pagina [Calendario](#), è necessario che il proprio ruolo utente disponga del privilegio [Visite: visite pianificate calendario](#).

- Quando lo stato della visita è impostato su un valore diverso da [Pianificato](#), la visita viene visualizzata in blu nel [calendario](#).

La funzione Pianificazione visite di massa di Oracle CRM On Demand consente di creare una visita pianificata per un massimo di 25 clienti. Per creare una visita pianificata per più contatti, usare la procedura riportata di seguito.

Per creare una visita pianificata per più contatti

- 1 Andare alla home page Contatti.
- 2 Selezionare l'elenco di contatti desiderato nella sezione Elenchi contatti della pagina.
- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.
- 4 Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni contatto da includere nel piano delle visite di massa.
 - Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.
Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.
 - Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.
Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).
- 5 Fare clic su Fine.
Nella pagina Calendario, ora tutte le visite pianificate sono visibili in rosso nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.
- 6 Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.
Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.
 - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
 - Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
 - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
 - Il campo Oggetto contiene un valore Visita professionale con in più il nome contatto per le visite create dall'elenco dei contatti, oppure un valore Visita cliente con in più il nome del cliente per le visite create dall'elenco dei clienti.
 - Il campo Tipo contiene il valore Visita.
- 7 Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

- 8 Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

Per creare una visita pianificata per più clienti, usare la procedura riportata di seguito.

Per creare una visita pianificata per più clienti

- 1 Andare alla home page Clienti.
- 2 Selezionare l'elenco di clienti desiderato nella sezione Elenchi clienti della pagina.
- 3 Nella pagina Elenco clienti, fare clic su Menu e selezionare Pianificazione visite di massa.
- 4 Nella pagina Visite pianificate, immettere le informazioni riportate di seguito per ogni cliente da includere nel piano delle visite di massa.
 - Immettere il giorno della settimana previsto per la visita.
Le opzioni valide sono: Domenica, Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì e Sabato.
 - Immettere l'orario migliore per effettuare la visita.
Le opzioni valide sono: Prima mattina (dalle 7 alle 9), Mattina (dalle 9 alle 11), Metà giornata (dalle 11 alle 13), Primo pomeriggio (dalle 13 alle 15), Pomeriggio (dalle 15 alle 17), Fine giornata (dalle 17 alle 19), Fine serata (dalle 19 alle 21) e Tarda notte (dalle 21 alle 23).
- 5 Fare clic su Fine.
Nella pagina Calendario, ora tutte le visite pianificate sono visibili in rosso nel calendario e nella sezione Visite pianificate della pagina, a condizione che il proprio ruolo utente includa il privilegio Visite: visite pianificate calendario. Un messaggio informativo viene visualizzato al di sopra del calendario con l'indicazione del numero di visite pianificate che sono state create.
- 6 Fare clic sul collegamento appropriato nel calendario o sul collegamento Oggetto appropriato nella sezione Visite pianificate della pagina Calendario per aprire la pagina dei dettagli della visita.
Per ogni nuovo record di visita creato con la funzione Pianificazione visite di massa vengono inseriti in modo automatico i dati di campo riportati di seguito.
 - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
 - Il campo Data inizio contiene un valore che riunisce i valori Giorno della settimana e Orario migliore per visitare.
 - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.

- Il campo Oggetto contiene un valore Visita professionale con in più il nome contatto per le visite create dall'elenco dei contatti, oppure un valore Visita cliente con in più il nome del cliente per le visite create dall'elenco dei clienti.
- Il campo Tipo contiene il valore Visita.

7 Immettere o aggiornare le informazioni nei campi rimanenti della pagina dei dettagli della visita a seconda delle esigenze.

Ad esempio, per popolare il nuovo record di visita con le informazioni di un modello di chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart e selezionare la chiamata Smart.

Per ulteriori informazioni sui campi della pagina dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

8 Se necessario, aggiungere altri elementi al record, quindi fare clic su Salva come chiamata Smart privata o su Salva come chiamata Smart pubblica.

È possibile collegare informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, informazioni sui campioni lasciati e articoli promozionali al record di visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi a un record di visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548)

Modifica delle risposte messaggio

Una *risposta messaggio* costituisce il feedback ricevuto dal pubblico durante la presentazione di un piano di messaggistica in un determinato periodo. Il feedback è basato sui clic del mouse o sui tocchi della penna del tablet effettuati dal presentatore. Tale feedback viene raccolto contemporaneamente nel corso della consegna di un piano di messaggistica ed è monitorato dal tempo e dall'elemento del piano di messaggistica specifico presentato. Per ulteriori informazioni sui piani di messaggistica, vedere [Piani messaggistica](#) (a pagina 589).

Le risposte messaggio visualizzate vengono raccolte e popolate dal software di consegna PCD. Le risposte pertinenti per le interazioni passate devono essere visualizzate in Oracle CRM On Demand. I privilegi di modifica per le risposte devono essere concessi solo al personale amministrativo con facoltà di modificare in modo retroattivo le risposte di messaggio e di piano.

Per utilizzare le pagine Risposta messaggio, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

NOTA: questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Per modificare una risposta messaggio

- 1 Da una pagina dei dettagli della visita o dei dettagli di soluzione, scorrere fino alla sezione dell'elemento correlato alle risposte messaggio, quindi fare clic su Nuovo.

NOTA: se la pagina dei dettagli della visita o dei dettagli soluzione non contiene la sezione Risposte messaggio, aggiungere la sezione come descritto in [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

- 2 Nella pagina Modifica di Risposta messaggio visualizzare e modificare se necessario i campi riportati di seguito.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave della risposta messaggio	
Piano messaggistica	Il piano di messaggistica visualizzato per una determinata risposta messaggio. Fare clic sull'icona del selettore per scegliere un piano di messaggistica esistente.
Sequenza	Il numero di sequenza dell'elemento del piano di messaggistica corrispondente a una determinata risposta. (Campo obbligatorio).
Elemento piano messaggistica	Questo campo identifica l'elemento del piano di messaggistica specifico visualizzato con il piano di messaggistica.
Soluzione	Il contenuto del file multimediale o grafico sottostante che è l'oggetto della risposta. (Campo obbligatorio).
Risposta	Di seguito sono riportati i valori preconfigurati per le risposte: Continua discussione, Dati necessari, Accettato, Non interessato o Rifiutato. Selezionare un valore dall'elenco a discesa. (Campo obbligatorio).
Note	Informazioni descrittive aggiuntive sulla risposta.
Sezione	Un componente di un elemento di presentazione (ad esempio un grafico) che potrebbe essere attivato durante una presentazione dal presentatore. Questo componente è l'oggetto di un determinato valore di risposta.
Ora inizio	L'inizio del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta la prima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di inizio (campo obbligatorio).
Ora fine	La fine del periodo della risposta, che indica quando è stata ricevuta l'ultima risposta messaggio. Per apportare una modifica, fare clic sull'icona calendario per selezionare la data e l'ora di fine (campo obbligatorio).
Durata	Il periodo (in secondi) trascorso tra l'ora di inizio e l'ora di fine.

Campo	Descrizione
Follow-up	Il presentatore seleziona questa casella di controllo durante la presentazione di un piano di messaggistica per indicare che una richiesta di follow-up è stata inviata per un determinato segmento del piano di messaggistica. (Una richiesta di follow-up può includere l'invio di documentazione e così via). Questo campo è obbligatorio e non è selezionato per impostazione predefinita.

- 3 Salvare il record in caso di modifica di uno qualsiasi dei campi.

Pianificazione di appuntamenti con altri

Se si desidera pianificare un appuntamento e notificarlo agli altri, attenersi alla procedura seguente.

- 1 Creare un appuntamento.

- 2 Invitare i contatti e gli utenti.

Quando si pianificano appuntamenti con altri, l'applicazione effettua le distinzioni seguenti.

- **Contatti.** Clienti, partner e così via che vengono elencati nelle informazioni dell'azienda come record contatti.
- **Utenti.** Utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- 3 Verificare la disponibilità degli utenti

È possibile visualizzare la disponibilità degli utenti, ma non quella dei contatti, poiché non si dispone dell'accesso ai calendari che risiedono al di fuori dell'applicazione.

NOTA: per eseguire questo passo, è necessario che il proprio ruolo utente includa il privilegio **Condividi calendario**.

- 4 Inviare una notifica dell'appuntamento a tutti gli invitati.

Per aggiungere gli invitati all'appuntamento

- 1 Creare l'appuntamento, immettere le informazioni dell'appuntamento e salvare il record.

- 2 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere le sezioni Contatto e Utente al layout. Per istruzioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare un contatto esistente oppure fare clic su Nuovo e creare il record del contatto.

I contatti selezionati appaiono in ordine alfabetico.

- 4 Fare clic su OK.

NOTA: per modificare il contatto visualizzato come contatto primario, fare clic sul collegamento Modifica accanto all'appuntamento nella pagina Calendario. Nella pagina di modifica dell'appuntamento, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Contatto primario, selezionare il nuovo contatto primario e fare clic su Salva. Il contatto primario viene visualizzato nel riepilogo del calendario. Il contatto principale appare nel riepilogo del calendario e viene aggiunto alla sezione Contatti nella pagina Dettagli dell'appuntamento, qualora già non lo sia.

- 5 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, scorrere fino alla sezione Utenti, quindi fare clic su Aggiungi.
- 6 Nella finestra di ricerca, selezionare gli utenti che si desidera invitare all'appuntamento.
L'elenco visualizzato nella finestra di ricerca contiene tutti gli utenti di Oracle CRM On Demand dell'azienda.
- 7 Fare clic su Salva.

Per verificare la disponibilità degli utenti

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento fare clic su Disponibilità utente.
Affinché venga visualizzato il pulsante Disponibilità utente, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Viene visualizzato un calendario combinato che mostra l'elenco di utenti e i relativi calendari. Le righe degli utenti che non hanno messo in condivisione il proprio calendario con quello dell'utente appaiono come barre vuote.

Per visualizzare le informazioni sugli orari impegnati sul calendario, portare il puntatore del mouse sull'appuntamento.
- 2 Per visualizzare la disponibilità in un altro giorno, è possibile:
 - Fare clic sulle frecce nell'intestazione del calendario per scorrere al giorno precedente o a quello successivo
 - Fare clic sull'icona del calendario nella relativa intestazione
- 3 Se necessario, aggiornare data e ora dell'appuntamento.
- 4 Salvare il record.

ATTENZIONE: se si creano appuntamenti che si sovrappongono non viene visualizzato alcun messaggio di avvertenza.

Per inviare una notifica tramite e-mail agli invitati (contatti e utenti)

- 1 Nella pagina dei dettagli dell'appuntamento, fare clic su Invia e-mail.
- 2 Si apre un messaggio e-mail con le seguenti informazioni:
 - **A.** Inviati (contatti e utenti)

Se l'elenco contiene più di 70 invitati, il messaggio e-mail viene inviato agli invitati rimanenti, ma i loro indirizzi non appaiono nella riga A.

- **Oggetto.** Se la lingua utente è Inglese britannico o Inglese americano, nella riga Oggetto del messaggio e-mail appare la parola *Appuntamento* seguita dai valori dei campi Oggetto, Ubicazione, Ora inizio e Ora fine relativi all'appuntamento. Se la lingua utente non è Inglese britannico o Inglese americano, la riga Oggetto del messaggio e-mail è vuota. È possibile modificare il contenuto della riga Oggetto.

Visualizzazione dei calendari di altri

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

È possibile visualizzare gli elementi riportati di seguito.

- Il calendario di un altro utente

È possibile visualizzare i singoli calendari degli utenti che fanno parte del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo) o che riportano all'utente, nonché i calendari degli altri utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente.

- Un calendario di gruppo (se l'utente è un membro di un gruppo) che combina i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario.

NOTA: l'elenco mostra gli utenti in ordine alfabetico. Se l'elenco contiene più di dieci utenti, scorrerlo per visualizzare i calendari degli utenti aggiuntivi.

Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere Gestione gruppi.

- Viste personalizzate che combinano i calendari di altri utenti

Ad esempio, si supponga di lavorare su un determinato progetto a breve termine con un numero di utenti con funzioni differenti. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente o uno dei subordinati dell'utente

Per ulteriori informazioni sull'impostazione delle viste di calendario, vedere [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 163).

I calendari mostrano gli orari secondo il fuso orario locale dell'utente, dalle 7.00 alle 19.00. Inoltre, soltanto gli invitati e i proprietari degli appuntamenti possono visualizzare i dettagli degli appuntamenti privati.

Per visualizzare il calendario di un altro utente

- 1 Nella pagina Calendario, se necessario, fare clic sulla scheda Utente.
- 2 Nella barra del titolo, fare clic sull'icona di ricerca, quindi sul cognome dell'utente nella finestra di ricerca.

Il calendario di tale utente compila la vista Utente.

NOTA: sono disponibili per la selezione solo gli utenti che condividono il proprio calendario e gli utenti membri del gruppo al quale si appartiene.

Per tornare in modo rapido al proprio calendario

- Fare clic sul pulsante Il mio calendario nella barra del titolo.

Per visualizzare un calendario combinato di tutti i membri del gruppo

- 1 Nella pagina Calendario, fare clic sulla scheda Gruppo.
- 2 Nel calendario combinato, è possibile effettuare le seguenti operazioni.
 - Fare clic sul nome dell'utente per accedere al relativo calendario personale.
 - Fare clic sulla data per accedere alla vista di gruppo per tale giorno.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle viste di calendario personalizzate, vedere gli argomenti seguenti:

[Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 163)

Pagina Impostazioni calendario

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni relative all'esecuzione delle operazioni riportate di seguito dalla pagina Impostazioni calendario.

- [Condivisione del calendario](#) (a pagina 162)
- [Impostazione della vista di calendario predefinita](#) (a pagina 163)
- [Aggiunta di viste di calendario personalizzate](#) (a pagina 163)

NOTA: il calendario funziona solo in base al calendario gregoriano e non può essere configurato per altri sistemi di calendario.

Condivisione del calendario

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Per estendere l'accesso al calendario oltre i membri del gruppo dell'utente, è necessario condividere in modo esplicito all'altro utente.

Per condividere il calendario

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Condividi calendario.
Se si è membri di un gruppo, i membri del gruppo di appartenenza vengono elencati nella sezione Condivisione predefinita.
- 3 Nella sezione Il mio elenco condivisione calendario fare clic su Aggiungi utenti.
- 4 Nella pagina Calendario condiviso selezionare gli utenti con i quali si desidera condividere il calendario.
- 5 Salvare le modifiche.

Impostazione della vista di calendario predefinita

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

È possibile impostare la vista predefinita da visualizzare quando si fa clic sulla scheda Calendario.

Per impostare la vista di calendario predefinita

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic su Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
- 3 Selezionare la vista di calendario nella pagina Impostazioni calendario predefinite.
- 4 Salvare le modifiche.

Aggiunta di viste di calendario personalizzate

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Se si è membri di un gruppo e il proprio ruolo dispone del privilegio di condivisione del calendario, è possibile visualizzare automaticamente un calendario unito che riunisca i calendari di tutti i membri del gruppo in una singola vista di calendario. Tuttavia, è possibile che si desideri impostare differenti viste di calendario combinate per soddisfare esigenze specifiche. Per impostare viste di calendario combinate, aggiungere una vista personalizzata.

Ad esempio, si supponga di lavorare su un particolare progetto a breve termine con un numero di utenti per determinate funzioni. L'impostazione di una vista personalizzata che includa i calendari solo per tali utenti consente di visualizzare la pianificazione per tali utenti in una singola vista. Quando si imposta una vista di calendario personalizzata, è possibile aggiungere alla vista gli utenti riportati di seguito.

- Utenti che sono membri del gruppo dell'utente (se l'utente è un membro di un gruppo)
- Utenti che condividono in modo esplicito il proprio calendario con l'utente

NOTA: le viste personalizzate non consentono di modificare il giorno iniziale della settimana o l'ora iniziale del giorno.

Per aggiungere una vista di calendario personalizzata

- 1 Nelle pagine Calendario, fare clic sul collegamento Impostazione calendario.
- 2 Nella pagina Impostazioni calendario fare clic su Gestisci viste gruppo.
Nella pagina Gestisci viste, il nome del gruppo appare nella sezione Viste standard.
- 3 Fare clic su Aggiungi.
- 4 Nella pagina Gestisci viste, immettere nome e descrizione della vista.

NOTA: non è possibile selezionare un intero gruppo con il quale condividere i calendari; al contrario, occorre aggiungere ciascun membro di tale gruppo come utente alla vista personalizzata.

- 5 Salvare il record.
- 6 Nella pagina Gestisci viste, fare clic sul nome del nuovo gruppo.
Appare la pagina dei dettagli.
- 7 Fare clic su Aggiungi membri e selezionare gli utenti.
- 8 Salvare il record.
Nella scheda Gruppo calendari, la nuova vista viene visualizzata nell'elenco a discesa.

Visualizzazione Elenchi task gruppo

Se l'azienda utilizza l'opzione di assegnazione gruppi, è possibile visualizzare l'elenco consolidato dei task di proprietà dei membri del gruppo. Per ulteriori informazioni sui gruppi, vedere Gestione gruppi.

Per visualizzare gli elenchi dei task di gruppo

- 1 Nella pagina Calendario, fare clic sulla scheda Task di gruppo.
- 2 Dall'elenco a discesa, selezionare l'elenco di task da visualizzare.
Gli elenchi di task comprendono tutti i task creati da un membro del gruppo (tranne quelli contrassegnati dall'utente come privati).

Uso degli script di valutazione attività

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per facilitare la raccolta di informazioni e valutare le attività, quali task, appuntamenti e visite di vendita. Uno *script di valutazione* è costituito da una serie di domande usate per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza. Le risposte vengono inoltre confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

NOTA: al momento le valutazioni attività non sono abilitate per le chiamate Smart.

Informazioni preliminari. Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere Informazioni sugli script di valutazione.

Per utilizzare uno script di valutazione attività

1 Selezionare l'attività.

Per ulteriori informazioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 139).

2 Nella pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività, scorrere alla sezione Valutazione attività e fare clic su Aggiungi.

NOTA: se la sezione Valutazione attività non è visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout.

3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.

4 Nella pagina Valutazioni attività, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

La pagina Dettaglio (visita, appuntamento o task) per l'attività viene visualizzata di nuovo.

A seconda del risultato dello script, è possibile che alcuni campi del record siano stati aggiornati in modo automatico.

Campi attività

Usare la pagina di modifica del task per aggiungere un task o aggiornare i dettagli di un task esistente. Usare la pagina di modifica dell'appuntamento per aggiungere un appuntamento o aggiornare i dettagli di un appuntamento esistente. Usare la pagina di modifica della visita per aggiornare i dettagli di una visita pianificata esistente. Nelle pagine di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un task o un appuntamento.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le attività anche nella pagina Elenco attività e nelle pagine dei dettagli dell'appuntamento, del task e della visita. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi disponibili nelle pagine di modifica del task e di modifica dell'appuntamento. Per ulteriori informazioni sui campi della pagina Modifica chiamata, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

NOTA: se il tipo di record Attività è configurato in modalità mista o in modalità registro, il campo Flag delegato non deve essere presente nei layout delle pagine di dettaglio di appuntamento, task e visita; in caso contrario, si verifica un errore quando si tenta di salvare l'appuntamento, il task o la visita.

Campo	Descrizione
Cliente	Il cliente collegato a questa attività.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione del record quando il task viene creato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere Creazione di azioni del workflow: Crea task. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Risultato visita	Il risultato del tipo di attività Chiamata per compleanno, Chiamata per referenze o Chiamata per controllo, ad esempio Irraggiungibile, Appuntamento, In contatto o File chiuso. Il valore immesso in questo campo diventa di sola lettura.
Campagna	La campagna collegata a questa attività.
Data completamento	<p>La data e l'ora di completamento dell'attività. Per i task, questo campo viene popolato in modo automatico quando il campo Stato viene impostato su Completato oppure quando si fa clic sul pulsante Contrassegna come completato.</p> <p>Per gli appuntamenti, se il campo Data completamento viene lasciato vuoto, viene impostato in modo automatico sullo stesso valore del campo Ora fine quando l'appuntamento viene creato e salvato. Se il campo Data completamento non è configurato come campo di sola lettura, per l'appuntamento è possibile immettere in questo campo una data diversa dalla data di fine. Tuttavia, se in seguito si modifica il valore del campo Ora fine, anche il valore del campo Data completamento viene modificato in modo automatico con il nuovo valore del campo Ora fine. Inoltre, la modifica della data nel campo Data completamento non comporta la selezione della casella di controllo Completato per l'appuntamento selezionato né l'impostazione su Completato del campo Stato, anche se la nuova data è precedente a quella odierna.</p> <p>Il campo Data completamento non può essere lasciato vuoto negli appuntamenti perché Oracle CRM On Demand usa questo campo per determinare gli appuntamenti da includere negli elenchi Attività aperte che vengono visualizzati in diverse aree in Oracle CRM On Demand. Se si elimina il valore nel campo Data completamento per un appuntamento, Oracle CRM On Demand imposta in</p>

Campo	Descrizione
	modo automatico il campo sullo stesso valore del campo Ora fine.
Completato	Per i task, questa casella di controllo viene selezionata in modo automatico quando il campo Stato del task è impostato su Completato. Per gli appuntamenti, questa casella di controllo non viene selezionata in modo automatico quando il campo Stato dell'appuntamento è impostato su Completato.
Contatto primario	Il contatto primario collegato a questa attività. Per le aziende che utilizzano la funzione Gruppo, questo è il contatto primario nelle visualizzazioni del calendario.
Delegato da	L'utente che ha delegato il task a un altro proprietario. I dati in questo campo vengono inseriti automaticamente quando il task viene assegnato a un altro utente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive su questa attività. Limite di 16.350 caratteri.
Data di scadenza	Data di scadenza del task (valida solo per i task).
Ora fine	<p>La data e l'ora di conclusione dell'appuntamento (valide solo per gli appuntamenti). I valori predefiniti sono la data del giorno e l'ora 1.00 PM. Oracle CRM On Demand aggiorna questo campo in modo automatico, usando l'ora inizio e la durata dell'appuntamento.</p> <p>Se si lascia vuoto il campo Data completamento per un appuntamento, in questo campo viene inserito in modo automatico il valore del campo Ora fine. Se si modifica il valore del campo Ora fine, anche il valore del campo Data completamento viene modificato in modo automatico con il nuovo valore del campo Ora fine.</p>
Lead	Lead collegato a questa attività.
Ubicazione	Luogo dell'appuntamento (valido solo per gli appuntamenti).
Opportunità	Opportunità collegata a questa attività.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di attività.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Priorità	<p>Il livello di priorità, ad esempio 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. Il livello di priorità si applica solo a task. Il valore predefinito è 3-Basso.</p> <p>NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.</p>

Campo	Descrizione
Privato	Indica che il record dell'attività può essere visualizzato solo dall'utente, anche se l'attività è collegata a un record visibile ad altri utenti.
Motivo del rifiuto	Indica il motivo per il quale un elemento è stato restituito o rifiutato. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere Creazione di azioni del workflow: Crea task. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Richiesta di servizio	Richiesta di servizio collegata a questa attività.
Ora inizio	Data e ora di inizio dell'appuntamento (valide solo per gli appuntamenti). Il valore predefinito è la data di oggi alle ore 12 PM.
Stato	Lo stato del task o dell'appuntamento, ad esempio Completato, Rinvio, In corso, In attesa di qualcun altro o Non avviato.
Oggetto	Titolo o breve descrizione dell'attività.
Sottotipo	Il tipo di oggetto dell'approvazione. Questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Gli amministratori dell'azienda possono aggiungere questo campo al layout di pagina Attività. Gli amministratori dell'azienda possono utilizzarlo per monitorare le approvazioni di record per Partner Relationship Management. I dati in questo campo possono essere inseriti come parte di un workflow. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere Creazione di azioni del workflow: Crea task. Per ulteriori informazioni sulla configurazione di Partner Relationship Management, consultare Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Per i task fa riferimento a una categoria, ad esempio Approvazione, Chiamata per compleanno, Chiamata, Corrispondenza, Dimostrazione, E-mail, Evento, Fax, Pranzo, Riunione, Personale, Presentazione, Altro, Chiamata per referenze, Chiamata per controllo o Attività.
Tipo	Nella pagina Elenco attività, fa riferimento al tipo di attività, ossia Task o Appuntamento.

3 Marketing

Per informazioni di marketing, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Campagne.** Utilizzare queste pagine per gestire le campagne di marketing e per generare lead e opportunità qualificati.
- **Lead.** Utilizzare queste pagine per monitorare lead per nuove opportunità di vendita e automatizzare il processo di conversione dei lead.

Gestione del marketing

Per gestire il marketing, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle campagne](#) (a pagina 169).
- 2 [Processo di gestione dei lead](#) (a pagina 170).

Processo di gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Creare un record di campagna; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi campagna](#) (a pagina 176).
- 2 Assegnare i destinatari della campagna; vedere [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 174).
- 3 Se si tratta di una campagna tramite e-mail, preparare il contenuto e-mail. Per ulteriori informazioni, consultare la Guida in linea di Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Eseguire la campagna.
- 5 Monitorare le risposte della campagna; vedere [Registrazione delle risposte alla campagna](#) (a pagina 175).

- 6 Misurare l'efficacia della campagna; vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna](#). (vedere ["Misurazione dell'efficacia della campagna"](#) a pagina 176)
- 7 Associare lead alla campagna. Se la campagna genera lead, è necessario associare i nuovi lead alla campagna da cui hanno origine; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lead](#) (a pagina 194).

Processo di gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le regole di assegnazione dei lead; vedere Informazioni sulle regole di assegnazione e Impostazione delle regole di assegnazione.
- 2 Impostare le regole di conversione dei lead; vedere [Lead](#) (a pagina 178) e Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead.
- 3 Impostare layout di conversione dei lead; vedere Creazione dei layout di conversione dei lead.
- 4 Creare script di qualificazione dei lead; vedere [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 188).
- 5 Qualificare il lead; vedere [Qualificazione di lead](#) (a pagina 188).
- 6 Convertire o rifiutare il lead.
È possibile convertire i lead in record di cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità: vedere [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 190). Se si decide che un lead non è interessante, è possibile rimuoverlo dal processo di gestione dei lead: vedere [Rifiuto di lead](#) (a pagina 193).

Campagne

Utilizzare la pagina Campagna per creare, aggiornare e monitorare le campagne. Una *campagna* è il veicolo o progetto in cui si comunica un messaggio di marketing a uno o più gruppi di persone, inclusi i clienti esistenti e potenziali. In genere, le campagne forniscono un'offerta promozionale a diversi canali di comunicazione per mantenere i clienti correnti o per acquisire nuovi clienti. L'obiettivo consiste nel generare ulteriore interesse nei prodotti e servizi dell'azienda.

L'utilizzo di campagne consente di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Memorizzare informazioni come i costi previsti rispetto a quelli effettivi, i lead gestiti e il materiale di marketing come brochure e disegni.
- Condividere opinioni sulle campagne con il team di marketing, oltre a condividere in maniera uniforme informazioni sulla campagna con il team di vendita in tempo reale.
- Monitorare i risultati delle campagne visualizzando i lead e le opportunità generati per ciascuna campagna.
- Utilizzare report preimpostati per valutare i risultati e stabilire in tempo reale il ROI delle attività della campagna.

- Effettuare confronti cronologici tra campagne attuali e passate in modo da individuare eventuali andamenti.

I responsabili di vendite e marketing possono importare i lead e collegarli a una campagna esistente. Le informazioni sui lead devono essere trasformate in un file in formato CSV (Comma-Separated Value).

Campagne, lead, opportunità e contatti

Durante una campagna, è possibile generare più lead collegati alla campagna. Se si convertono alcuni di quei lead in nuovi clienti, contatti o opportunità, il collegamento alla campagna viene trasferito dai lead originari ai clienti, ai contatti e alle opportunità convertiti. Ad esempio, la Campagna A crea 100 lead, da L1 a L100. Si collega ognuno di questi lead alla Campagna A. I lead da L1 a L90 non mostrano alcun potenziale per la produzione di fatturato. I lead da L91 a L100 mostrano potenziale di fatturato, occorre quindi convertirli in opportunità, da O1 a O10. Ognuna di queste opportunità viene automaticamente collegata alla Campagna A per mezzo del lead originario corrispondente. Dopo diversi mesi, si desidera esaminare l'efficacia della Campagna A. Si visualizza il record Campagna A e si nota che a tale campagna sono collegati 100 lead e 10 opportunità. Si possono confrontare tali risultati alle campagne precedenti o alle previsioni per questa campagna e apportare modifiche in base alle esigenze.

NOTA: gli eventuali campi personalizzati aggiunti dall'amministratore dell'azienda per i lead non vengono riportati nei record di opportunità durante la conversione del lead in opportunità o contatto. Se l'amministratore dell'azienda imposta una mappatura aggiuntiva mediante la funzione Mappatura conversione lead, viene generata un'eccezione. Per ulteriori informazioni sui campi lead di mappatura, vedere Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead.

Utilizzo della Home page campagna

La Home page campagna è il punto di partenza per la gestione delle campagne.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page campagna. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina o rimuoverle.

Creazione di una campagna

È possibile creare una campagna facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi campagna](#) (a pagina 176).

Utilizzo degli elenchi campagna

Nella sezione Elenchi campagne vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per campagne.

Elenco campagna	Filtro
Tutte le campagne attive	Campagne con il campo Stato impostato su Attivo
Tutte le campagne completate	Campagne con il campo Stato impostato su Completato
Tutte le campagne pianificate	Campagne con il campo Stato impostato su Pianificato
Campagne create di recente	Tutte le campagne ordinate per data di creazione, con la campagna creata più di recente per prima.
Campagne modificate di recente	Tutte le campagne ordinate per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima.
Tutte le campagne	Nessuno. L'elenco mostra tutte le campagne per l'azienda, ordinate per Nome campagna in ordine crescente.
Le mie campagne modificate di recente	Tutte le campagne di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di modifica, con la campagna modificata più di recente per prima.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle campagne visualizzate di recente

La sezione relativa alle campagne personali visualizzate di recente mostra le campagne visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Utilizzo dei task campagna

Nella sezione Task campagna vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

■ per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.

- Per rivedere la campagna al quale è associato il task, fare clic sul nome della campagna.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

Visualizzazione delle campagne attive

Nella sezione Campagne attive viene visualizzato un elenco di campagne attualmente in esecuzione.

- Per visualizzare una campagna attiva, fare clic sul campo Nome campagna.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Sezioni del report

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva.

Utilizzo di report per misurare l'efficacia della campagna

Nella Home page campagna è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'applicazione standard, viene visualizzata la sezione Stato campagna attiva, che mostra un'analisi di tutte le campagne attive. Per ulteriori informazioni sull'utilizzo della sezione Stato campagna attiva, vedere [Misurazione dell'efficacia della campagna](#) (a pagina 176).

Aggiunta di sezioni alla Home page campagna

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page campagna, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page campagna.

Per aggiungere sezioni alla Home page campagna

- 1 Nella Home page campagna, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page campagna, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle campagne

Per gestire le campagne, effettuare i task riportati di seguito.

- [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 174)

- [Registrazione delle risposte alla campagna](#) (a pagina 175)
- [Chiusura delle campagne](#) (a pagina 176)
- [Misurazione dell'efficacia della campagna](#) (a pagina 176)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi campagna](#) (a pagina 176)
- [Utilizzo della Home page campagna](#) (a pagina 171)
- [Report](#) (a pagina 779)
- Importazione dei dati

Individuazione dei contatti per le campagne

È possibile selezionare i contatti a cui indirizzare una campagna.

NOTA: se l'azienda utilizza Segmentation Wizard, un'applicazione scaricabile utilizzata in condivisione tra Oracle CRM On Demand ed Excel, è possibile creare segmenti mirati per filtrare i record in base ai criteri di vari tipi di record. Per informazioni su come eseguire il download e utilizzare Segmentation Wizard, vedere [Uso di Segmentation Wizard](#) (a pagina 772).

Per individuare i contatti per una campagna

- 1 Selezionare la campagna.
Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Dalla pagina dei dettagli della campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari ed eseguire la procedura descritta di seguito.

NOTA: se la sezione Destinatari non è visibile nella pagina Dettaglio campagna, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Destinatari al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- Per individuare i contatti uno a uno, fare clic su Aggiungi.
- Per rimuovere il contatto, fare clic sul collegamento Rimuovi nella riga del record. Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.

3 Salvare il record.

Per importare i contatti da un file, vedere Importazione dei dati.

Registrazione delle risposte alla campagna

Se si desidera registrare la risposta a una campagna, ad esempio se un destinatario ha partecipato a un evento, è possibile tenere traccia di quanto accaduto nella sezione dei destinatari della campagna.

Per registrare una risposta a una campagna

1 Selezionare la campagna.

Per istruzioni sulla selezione delle campagne, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

Nota: se la sezione Destinatari non viene visualizzata nella pagina Dettaglio campagna, fare clic su Layout di pagina per aggiungerla.

2 Nella pagina Dettaglio campagna, scorrere fino alla sezione Destinatari e fare clic sul collegamento Modifica per il contatto che si desidera registrare.

3 Nella pagina Modifica risposta a campagna, immettere le informazioni richieste.

Campo	Descrizione
Stato di consegna	<p>I valori standard sono In sospeso, Inviato, Rifiuto sw, Rifiuto hw, Rifiuto sconosciuto, Ricevuto e Aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, rinominare le opzioni in questo elenco a discesa.</p> <p>Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, lo stato di consegna al destinatario viene aggiornato automaticamente (solo per i valori di Rifiuto sw, Rifiuto hw o Messaggio aperto).</p>
Stato risposta	<p>I valori standard sono Accesso, RSVP - Parteciperà, RSVP - Non parteciperà, Frequentati, Convertito in lead, Richieste ulteriori info., Opt-in nella lista, Opt-out dalla lista, Opt-in globale, Opt-out globale e Messaggio aperto. L'amministratore dell'azienda può, comunque, personalizzare le opzioni in questo elenco a discesa.</p> <p>Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, lo stato della risposta viene aggiornato automaticamente (solo per i valori</p>

Campo	Descrizione
	di Accesso, Opt-in nella lista, Opt-out dalla lista, Opt-in globale, Opt-out globale e Messaggio aperto).

- 4 Salvare il record.

Chiusura delle campagne

è possibile modificare lo stato delle campagne per indicare che sono state completate.

Per chiudere una campagna

- 1 Nella pagina Lista della campagna, fare clic sul campo Stato.
- 2 Selezionare lo stato Completato dall'elenco a discesa.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare il record.

Misurazione dell'efficacia della campagna

La sezione Stato campagna attiva della Home page campagna mostra un'analisi di tutte le campagne attive. È possibile utilizzare tali informazioni per determinare l'efficacia delle campagne.

Per visualizzare informazioni sull'efficacia delle campagne

- In questa sezione della Home page campagna, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche.
 - Fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato.
 - Modificare le categorie negli elenchi per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.
- Ad esempio, è possibile visualizzare le analisi di campagne in base al ROI (Return On Investment, redditività del capitale investito), al tasso di conversione lead o al costo per ciascun lead.

Campi campagna

La pagina Modifica campagna consente di aggiungere una campagna o di aggiornare i dettagli relativi a una campagna esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una campagna.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare le campagne nella pagina Lista della campagna nella pagina Dettaglio campagna. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sulla campagna	
Codice origine	Codice di identificazione della campagna. Assicurarsi di immettere un codice univoco. Lunghezza massima di 30 caratteri.
Nome campagna	Nome descrittivo della campagna. In questo campo è possibile immettere un massimo di 100 caratteri.
Tipo di campagna	Tipo di campagna, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Altro, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Altro, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno o Sito Web.
Obiettivo	Descrizione dell'obiettivo della campana, ad esempio "Aumentare le vendite del 10%".
Destinatari	Destinatari della campagna.
Offerta	Descrizione del prodotto o del servizio offerto dalla campagna.
Stato	<p>Stato della campagna, ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Attivo. La data di inizio è nel passato, mentre quella di fine è nel futuro. ■ Completato. La data di inizio e di fine sono nel passato. ■ Pianificato. La data di inizio e di fine sono nel futuro. ■ Programmato. È possibile impostare questo stato manualmente per indicare che la campagna è pronta e programmata per essere eseguita in una data e ora particolari. ■ Contatta assistenza. In Oracle Email Marketing On Demand, questo stato viene impostato automaticamente se si verifica un problema con la campagna. <p>È necessario impostare lo stato. Il sistema non lo aggiorna automaticamente quando la campagna viene lanciata, a meno che l'azienda non utilizzi Oracle Email Marketing On Demand. Se l'azienda utilizza Oracle Email Marketing On Demand, gli stati Attivo, Completato e Contatta assistenza vengono assegnati automaticamente.</p>

Campo	Descrizione
Data di inizio	La data e l'ora di inizio della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Data di fine	La data e l'ora in cui è prevista la fine della campagna. Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Valuta campagna	Immettere il codice (ad esempio, EUR) della valuta che si utilizza per i campi del fatturato.
Informazioni piano campagna	
Obiettivo fatturazione	Fatturato previsto dalla campagna.
Lead gestiti (n.)	Numero di clienti potenziali a cui è mirata la campagna.
Costo in budget	Importa stanziato dall'azienda per la campagna.
Costo effettivo	Importo speso dall'azienda per la campagna.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record della campagna.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Descrizione	Descrizione della campagna. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

Lead

Utilizzare le pagine Lead per creare, aggiornare e valutare i lead. Un *lead* è una persona che ha manifestato un interesse nei prodotti o servizi dell'utente.

È possibile immettere i lead manualmente oppure riceverli in assegnazione. È inoltre possibile impostare il follow-up dei lead per determinare se sono in grado di generare fatturato per l'azienda. La creazione di un record di tipo lead è un metodo rapido per raccogliere informazioni sui nuovi clienti. In un unico record è possibile immettere i dettagli relativi all'azienda, alla persona e agli interessi commerciali invece di creare quattro record diversi per un cliente, un contatto, una registrazione operazione e un'opportunità.

Un lead si sposta attraverso il processo di gestione dei lead nella sequenza di fasi seguente: valutazione, qualifica e conversione in opportunità o registrazione operazione. Aniché qualificare un lead, è possibile rimuoverlo archiviandolo. Aniché convertire un lead qualificato in opportunità o registrazione operazione, è possibile rifiutarlo. Nella parte restante di questo argomento vengono spiegate le fasi in modo più dettagliato.

Valutazione dei lead

Durante la fase di valutazione, la persona che valuta il lead esegue diverse operazioni.

- Telefonate, e-mail o visite personali al contatto per scambiare informazioni.
- Aggiornamento di specifiche informazioni riguardanti il lead tramite l'inserimento di dati nuovi o più aggiornati.
- Creazione, tracciamento e completamento di attività correlate al lead.
- Archiviazione di note riguardanti l'iterazione.
- Facoltativo, ma consigliato: collegare il lead a un cliente e a un contatto. I vantaggi di questa operazione sono descritti di seguito.
 - L'utente assegnato al cliente o contatto (che può essere o non essere l'utente assegnato al lead) può visualizzare il lead durante il periodo di valutazione, poiché questo verrà visualizzato nelle pagine Cliente e Contatto.
 - Il proprietario del lead può accedere a informazioni aggiuntive sul cliente o sul contatto facendo clic su un collegamento.
 - Il proprietario del lead può immettere ulteriori dettagli che generalmente possono essere memorizzati insieme al lead, come contatti aggiuntivi per il cliente, indirizzo di spedizione e così via.
 - Se il lead viene convertito in opportunità o registrazione operazione, i collegamenti esistenti per il cliente e per il contatto possono accelerare il processo.

Qualificare i lead

Il processo di qualifica consente a chi la esegue di avere informazioni sufficienti per stabilire su quali lead continuare a lavorare. Quando è stato determinato che un lead è interessante per la generazione di fatturato, chi è addetto alla valutazione lo qualifica. Il sistema controlla che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri vengono soddisfatti, il lead viene contrassegnato come qualificato e diventa visibile al funzionario commerciale come nuovo lead qualificato.

La qualifica dei lead permette alla propria azienda di utilizzare in maniera molto più efficace tempo e risorse per lavorare su opportunità commerciali vantaggiose. Gli amministratori dell'azienda possono impostare script di qualificazione dei lead per migliorare e rendere più uniforme questo processo. Per informazioni su come impostare gli script di valutazione, vedere Impostazione di script di valutazione.

Archiviazione di lead

In alternativa, se il lead non viene considerato interessante per l'azienda, colui che lo valuta può decidere di archivarlo. Il sistema lo rimuove dal processo di gestione dei lead.

SUGGERIMENTO: per ordinare i lead archiviati, creare un nuovo elenco chiamato Lead archiviati. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Conversione dei lead in opportunità o registrazioni operazioni

I lead possono essere convertiti in contatti e, facoltativamente, in clienti, opportunità e registrazioni operazioni tramite la pagina Converti lead. Questa pagina contiene le opzioni di conversione dei lead specificate nel layout Conversione lead applicabile al ruolo utente. Se un lead dispone di un valore potenziale sufficiente, il valutatore può convertirlo in opportunità o registrazione operazione, purché nel layout di conversione del lead tutte le opzioni di conversione siano abilitate. Il sistema richiede al valutatore un cliente da collegare al lead, un contatto relativo al cliente da collegare al lead e un'opportunità o una registrazione operazione da collegare al lead.

Il sistema crea quindi una nuova opportunità o una nuova registrazione operazione con alcuni valori ereditati dal lead, come ad esempio il fatturato potenziale e la data di chiusura stimata. Il sistema rimuove quindi il lead dal processo di valutazione in corso, ma consente di visualizzarlo se lo si desidera.

Cosa succede durante la conversione

Alcune informazioni del record di lead vengono trasferite nelle aree pertinenti dei record Cliente, Contatto, Opportunità e Registrazione operazione creati durante il processo di conversione. Nella tabella riportata di seguito viene illustrato un esempio di mappatura dei campi nei record tramite la pagina Mappatura conversione lead.

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
Indirizzo	Indirizzo di fatturazione	Non applicabile	Indirizzo contatto	Indirizzo operazione
Fatturati annuali	Fatturati annuali	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Reddito approssimativo	Non applicabile	Non applicabile	Reddito totale	Non applicabile
Azienda associata	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Azienda associata
Contatto associato	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Contatto associato
Campagna	Campagna di origine NOTA: se il cliente viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se il cliente	Campagna di origine NOTA: se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le	Campagna di origine NOTA: se il contatto viene creato tramite il processo di conversione lead, questo campo viene automaticamente compilato con le informazioni nel campo Campagna	Non applicabile

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
	viene creato da un utente, quest'ultimo può immettere le informazioni in questo campo.	informazioni nel campo Campagna sul record del lead. Se l'opportunità viene creata da un utente, quest'ultimo può immettere le informazioni in questo campo.	sul record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, quest'ultimo può immettere le informazioni in questo campo.	
N. cell.	Non applicabile	Non applicabile	N. cell.	Telefono cellulare
Città	Città di fatturazione Città di spedizione	Non applicabile	Città principale	Città (dell'indirizzo operazione)
Azienda	Nome cliente	Cliente	Cliente	Nome azienda
Paese	Paese di fatturazione Paese di spedizione	Non applicabile	Paese principale	Paese
Data di nascita	Non applicabile	Non applicabile	Data di nascita	Non applicabile
Descrizione	Non applicabile	Descrizione	Non applicabile	Giustificazione
E-mail	Non applicabile	Non applicabile	E-mail	E-mail
Data di chiusura prevista	Non applicabile	Data di chiusura	Non applicabile	Data di chiusura
Nome	Non applicabile	Non applicabile	Nome	Non applicabile
Settore	Settore	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Qualifica	Non applicabile	Non applicabile	Qualifica	Non applicabile
Cognome	Non applicabile	Non applicabile	Cognome	Non applicabile
Valuta lead	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Valuta operazione
Proprietario lead	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Tipo di lead	Tipo di cliente	Non applicabile	Tipo di contatto	Non applicabile
Sig./Sig.ra	Non applicabile	Non applicabile	Sig./Sig.ra	Non applicabile
Non inviare e-mail	Non applicabile	Non applicabile	Non inviare e-mail	Non applicabile
Passo successivo	Non applicabile	Passo successivo	Non applicabile	Passo successivo
Numero di dipendenti	Numero di dipendenti	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Partner di origine	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Partner di origine
Fatturato potenziale	Non applicabile	Fatturato	Non applicabile	Volume operazione

Lead	Cliente	Opportunità	Contatto	Registrazione operazione
N. di telefono principale	Non applicabile	Non applicabile	N. telefono ufficio	N. telefono
Partner principale	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Partner principale
Interesse prodotto	Non applicabile	Il nome opportunità diventa: Interesse prodotto (nome completo contatto)	Non applicabile	Interesse prodotto
Professione	Non applicabile	Non applicabile	Professione	Non applicabile
Data qualificata	Non applicabile	Non applicabile	Data qualificata	Non applicabile
Valutazione	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
Segnalato da	Non applicabile	Non applicabile	Segnalato da	Non applicabile
Origine	Non applicabile	Origine lead	Origine lead	Non applicabile
Regione/provincia	Regione/provincia di fatturazione Regione/provincia di spedizione	Non applicabile	Regione/provincia principale	Stato (dell'indirizzo operazione)
Sito Web	Sito Web	Non applicabile	Non applicabile	Non applicabile
N. fax ufficio	Non applicabile	Non applicabile	N. fax ufficio	Non applicabile
CAP/Codice postale	CAP di fatturazione CAP di spedizione	Non applicabile	CAP/Codice postale principale	CAP (dell'indirizzo operazione)

Inoltre, in alcuni campi vi sono dei valori differenti a causa del processo di conversione lead. Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i nuovi valori.

Questo record/campo	Cambia in questo valore
Record Lead	
Stato	Convertito
Record cliente	
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
Record opportunità	

Questo record/campo	Cambia in questo valore
Stato	In sospeso
Fase di vendita	Strategia
Probabilità	50%
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
Record contatto	
Proprietario	Utente che converte il lead. Vedere la sezione seguente, Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione.
Record Registrazione operazione	
Nome	Interesse prodotto sul lead. È possibile ignorare questo campo.
Tipo	Standard.
Stato invio	Non inviato.

Proprietà dei record lead correlati dopo la conversione

Se il campo Funzionario commerciale è stato compilato, quando il lead viene convertito tale persona diventa il proprietario di tutti i record correlati. Se questo campo non è compilato, l'utente che esegue la conversione del lead diventa per impostazione predefinita il proprietario di tutti i record correlati. L'amministratore dell'azienda può, comunque, modificare questo comportamento attraverso la funzione Mappatura conversione lead. Per ulteriori informazioni, vedere Mappatura di campi aggiuntivi durante la conversione di lead.

Rifiuto di lead qualificati

Anche i lead qualificati possono essere rifiutati. Questo viene generalmente fatto in aziende dove la persona o il gruppo che valuta i lead è diverso dai funzionari commerciali che qualificano i lead e li convertono in fatturato. In queste aziende, il funzionario commerciale assegnato a un lead qualificato può determinare che lo stesso non è interessante quanto aveva indicato colui che lo ha valutato.

Quando il funzionario commerciale rifiuta un lead, deve specificare un Codice rifiuto e, se lo desidera, può indicare anche il Motivo del rifiuto. Se il Codice rifiuto selezionato è Altro, il Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio. Il sistema registra che si è verificato un rifiuto, l'utente che ha eseguito il rifiuto e il motivo.

Il funzionario commerciale può inoltre, come parte del rifiuto, scegliere la riassegnazione del lead. In base alle politiche dell'azienda, il lead può essere riassegnato a un responsabile per il follow-up, oppure può tornare a chi l'aveva valutato in origine per un'ulteriore valutazione.

Utilizzo della Home page lead

La Home page lead è il punto di partenza per la gestione dei lead.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page lead. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un lead

È possibile creare un lead facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lead personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lead](#) (a pagina 194).

Utilizzo degli elenchi lead

Nella sezione Elenchi lead vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per lead.

Elenco lead	Filtro
Tutti i lead	Nessuno
Tutti i lead convertiti	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Convertito
Tutti i lead in fase di qualifica	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su In fase di qualifica
Tutti i lead qualificati	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Qualificato
Lead creati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di creazione
Lead modificati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead, ordinati per data di modifica
Tutti i lead rifiutati	Consente di visualizzare i lead con il campo Stato impostato su Rifiutato
I miei lead	Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> ■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome dell'utente e il campo Stato su In fase di qualifica. ■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale è vuoto e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.
I miei nuovi lead	Consente di visualizzare i lead, ordinati per data di creazione, che soddisfano una delle condizioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none"> ■ Il campo Funzionario commerciale è impostato sul nome

Elenco lead	Filtro
	<p>dell'utente e il campo Stato su Qualificato.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il campo Proprietario lead è impostato sul nome dell'utente, il campo Funzionario commerciale su un nome utente diverso da quello del proprietario e il campo Stato è impostato su In fase di qualifica.
I miei lead creati di recente	Consente di visualizzare tutti i lead di proprietà dell'utente. L'elenco è ordinato per data di creazione, con il lead creato più di recente per primo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei lead visualizzati di recente

La sezione Lead personali visualizzati di recente mostra i lead visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo dei task lead

Nella sezione relativa ai task correlati ai lead aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il lead al quale è associato il task, fare clic sul nome del lead.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

Visualizzazione di lead qualificati

Nella sezione Lead qualificati viene visualizzato un elenco di lead qualificati. Il campo Nome completo è un collegamento che apre il record del lead.

- Per aprire il record del lead, fare clic sul campo Nome completo.
- Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo di report per analizzare il follow-up dei lead

Nella Home page lead possono essere visualizzate una o più sezioni di report. L'amministrazione dell'azienda può specificare quali sezioni di report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi follow-up lead, che mostra il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi follow-up lead, vedere [Analisi del follow-up dei lead](#) (a pagina 194).

Aggiunta di sezioni alla Home page lead

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page lead, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page lead.

Per aggiungere sezioni alla Home page lead

- 1 Nella Home page lead, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page lead, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei lead

Per gestire i lead, effettuare i task riportati di seguito.

- [Riassegnazione di lead](#) (a pagina 187)
- [Qualificazione di lead](#) (a pagina 188)
- [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 188)
- [Archiviazione di lead](#) (a pagina 189)
- [Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità](#) (a pagina 190)
- [Rifiuto di lead](#) (a pagina 193)
- [Analisi del follow-up dei lead](#) (a pagina 194)

NOTA: se si utilizza Oracle CRM On Demand Financial Services Edition ed è attiva la funzione Referenze, i nuovi lead vengono creati quando si collegano nuove referenze ai contatti.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Riassegnazione di lead

Se i livelli di accesso di cui si dispone lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un lead modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record del lead.

NOTA: in base alla modalità di proprietà dei record che l'amministratore dell'azienda configura per il tipo di record Lead, è possibile assegnare un record di lead a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a entrambi. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione di record e sulla proprietà dei record](#) (vedere "Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record" a pagina 39).

Se l'azienda utilizza la funzionalità di gestione assegnazioni e il tipo di record Lead è configurato per la modalità di proprietà dei record utente o mista, è possibile anche riassegnare un lead a un nuovo proprietario selezionando nella richiesta la casella di controllo Riassegna proprietario.

Per riassegnare un lead

- 1 Selezionare il lead che si desidera riassegnare.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Modifica.

- 3 Nella pagina Modifica lead, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Nel campo Nome completo proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca, quindi selezionare un altro utente nella finestra di ricerca.
- Selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario per fare in modo che la funzionalità di gestione assegnazioni riassegni il lead.

NOTA: La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

- 4 Salvare le modifiche.

NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

Qualificazione di lead

Se si determina che un lead dispone di potenziale per diventare un'opportunità, è possibile qualificarlo. In genere, si seleziona una valutazione per il lead in base a una scala impostata dall'amministratore dell'azienda.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Per ulteriori informazioni su come utilizzare gli script di qualificazione per i lead, vedere [Utilizzo degli script di qualificazione per lead](#) (a pagina 188).

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Qualifica lead.

Per qualificare un lead

1 Selezionare il lead.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina Dettagli lead accertarsi che i campi Nome, Cognome, Valutazione e Funzionario commerciale del record del lead siano compilati. Questi campi sono necessari per la qualificazione del lead. Inoltre, se il tipo di record Lead è configurato in modalità utente per la proprietà dei record, è necessario che il campo Nome completo proprietario non sia vuoto.

NOTA: grazie alle informazioni richieste, si è certi che i lead non vengano persi dopo essere stati qualificati e che le risorse di vendita più importanti vengano utilizzate a pieno per il follow-up dei lead che si trasformeranno in opportunità di vendita. In particolare, se i campi Valutazione e Funzionario commerciale non sono compilati, non sarà possibile impostare lo stato del lead su Qualificato.

3 Fare clic su Contrassegna come qualificato.

Il sistema verifica che siano presenti dei dati nei campi più importanti. Se i criteri sono soddisfatti, il valore del campo Stato del lead viene modificato in Qualificato.

NOTA: se dopo aver fatto clic su Contrassegna come qualificato si riceve un messaggio di errore, verificare che il campo Data qualifica non sia stato personalizzato con un valore di sola lettura.

Utilizzo degli script di qualificazione per lead

L'amministratore dell'azienda può impostare script di valutazione per facilitare la qualificazione dei lead. Uno script di qualificazione dei lead è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

ATTENZIONE: se uno script di qualificazione dei lead tenta di impostare il campo Stato di un lead su Qualificato, tale operazione è consentita solo se i campi Valutazione e Funzionario commerciale del lead sono stati compilati. Se tali campi non sono stati compilati, viene visualizzato un messaggio di errore e lo script presume che il lead non è riuscito a soddisfare la soglia. Lo script, quindi, imposta il campo Stato in base ai risultati definiti nello script per il mancato raggiungimento della soglia.

Informazioni preliminari. Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere Informazioni sugli script di valutazione.

Per utilizzare uno script di qualificazione dei lead

- 1 Selezionare il lead.

Per ulteriori informazioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio lead, scorrere fino alla sezione Script qualificazione lead, quindi fare clic su Aggiungi.

NOTA: se la sezione relativa agli script di qualificazione dei lead non viene visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Tale sezione è disponibile solo se l'amministratore dell'azienda ha impostato uno script di qualificazione dei lead.

- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra Script qualificazione lead, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

Viene visualizzata di nuovo la pagina Dettaglio lead. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

Archiviazione di lead

Anziché qualificare un lead, è possibile specificare di rimuoverlo dal processo di valutazione in quanto non più necessario. L'archiviazione di un lead non ne determina l'eliminazione, ma consente di mantenerlo nel database con lo stato Archiviato.

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per l'archiviazione dei lead.

Per archiviare un lead

- 1 Selezionare il lead che si desidera archiviare.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio lead, fare clic su Archivio.

Il campo Stato lead viene modificato in Archiviato.

Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità

Se il proprio ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto, registrazione operazione e opportunità oppure copiare le informazioni del lead su record esistenti convertendo il record di lead. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record delle opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato.

NOTA: in genere, si esegue la conversione dei lead precedentemente qualificati in opportunità. Vedere [Qualificazione di lead \(a pagina 188\)](#).

In questa sezione viene descritta la procedura che si applica nei due casi descritti di seguito.

Scenario 1. Si hanno nuovi lead derivanti da una campagna condotta dall'azienda. Ogni record dei lead comprende il nome della persona e quello della rispettiva azienda. Sarà possibile creare nuovi record per contatti, clienti e opportunità utilizzando le informazioni del lead.

Scenario 2. Si esegue una campagna mirata a clienti e contatti esistenti. Sono stati generati alcuni lead che ora si desidera convertire in opportunità.

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso devono essere impostati come descritto in [Profilo di accesso e impostazioni del ruolo per la conversione di lead](#) (vedere "Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead" a pagina 192). Nella pagina Converti lead vengono visualizzate solo le opzioni di conversione disponibili per il ruolo dell'utente, in base al layout di conversione del lead selezionato per il ruolo. Se non è stato selezionato alcun layout di conversione del lead per il ruolo, viene applicato quello predefinito.

Per convertire un lead in cliente, contatto, registrazione operazione o opportunità

- 1 Selezionare il lead che si desidera convertire.

Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Dalla pagina Dettaglio lead, fare clic su Converti.

- 3 Nella pagina Converti lead, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Per creare nuovi record cliente e contatto per il lead (Scenario 1), selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.

Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Nome cliente viene visualizzato il campo Azienda per il lead. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati Nome e Cognome per il lead.

- Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.

Se al record del lead è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record del lead è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.

- Per collegare il lead a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato e Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto. Accertarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Usa cliente esistente e Usa contatto esistente siano selezionati.

- 4 (Facoltativo) Per convertire un lead in opportunità, selezionare l'opzione Creazione automatica nuova opportunità e completare i campi visualizzati.

NOTA: il nome e il cognome presenti nel record del lead vengono visualizzati per impostazione predefinita nel campo Nome opportunità della pagina Converti lead. Nel record dell'opportunità vengono inoltre riportati i valori dei campi Fatturato, Data chiusura, Passo successivo e Descrizione della pagina Converti lead. Questi campi possono essere modificati nella pagina Converti lead.

- 5 (Facoltativo) Per convertire un lead in registrazione operazione, selezionare l'opzione Creazione automatica registrazione operazione e completare i campi visualizzati.

NOTA: per impostazione predefinita, i valori dei campi Interesse prodotto e Partner del record del lead vengono visualizzati rispettivamente nei campi Nome registrazione operazione e Cliente partner principale. Nel record della registrazione operazione vengono inoltre riportati i valori dei campi Fatturato, Data chiusura, Passo successivo e Descrizione della pagina Converti lead. Questi campi possono essere modificati nella pagina Converti lead.

- 6 Per convertire il lead, fare clic su Salva.

Una volta terminata la conversione si verifica ciò che segue.

- Viene visualizzata nuovamente la pagina Dettaglio lead con i valori descritti di seguito, la maggior parte dei quali sono basati sulle selezioni effettuate nella pagina Converti lead.
 - Il campo Stato del lead è impostato su Convertito.
 - I valori dei campi Cliente associato e Contatto associato sono gli stessi di quelli che si trovavano nella pagina Converti lead.
 - Se il lead è stato convertito in opportunità, il valore del campo Opportunità associata è lo stesso del nome della nuova opportunità che si trovava nella pagina Converti lead.
 - Se il lead è stato convertito in opportunità, il nuovo record di opportunità creato dal processo di conversione è collegato al lead convertito.
 - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il valore del campo Registrazione operazione associata è uguale al nome della nuova registrazione operazione specificato nella pagina Converti lead.
 - Se il lead è stato convertito in registrazione operazione, il nuovo record di registrazione operazione creato dal processo di conversione è collegato anche al lead convertito.
- Se il lead è stato convertito in opportunità (Passo 4) o registrazione operazione (Passo 5), il nuovo record di opportunità o registrazione operazione eredita alcuni valori di campo dal lead.
- È ancora possibile visualizzare il record del lead, ma i processi aziendali passano al record di opportunità o registrazione operazione appropriato.

NOTA: per ulteriori informazioni sul processo di conversione e sul relativo impatto su campi e valori, vedere Cosa succede durante la conversione in [Lead](#) (a pagina 178). Per ulteriori informazioni sull'eliminazione di record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119).

NOTA: è possibile convertire lo stesso lead in cliente o contatto più volte, ma è possibile convertirlo in registrazione operazione o opportunità solo una volta. Se un lead è stato convertito in registrazione operazione o opportunità, in seguito non sarà possibile convertirlo in una registrazione operazione o opportunità diversa. Un lead convertito in registrazione operazione può essere tuttavia riconvertito in un cliente o contatto diverso.

Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead

Per convertire i lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nel ruolo utente e nei profili di accesso personali. Questo argomento descrive le impostazioni necessarie.

Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di lead

I livelli di accesso che consentono di convertire i lead vengono illustrati nelle tabelle riportate di seguito. Queste impostazioni sono necessarie sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario.

Nella tabella riportata di seguito vengono illustrate le impostazioni dei livelli di accesso per i tipi di record che consentono di convertire i lead.

Tipo di record	Livello di accesso
Cliente	Lettura/Modifica
Attività	Lettura/Modifica
Contatto	Lettura/Modifica
Lead	Lettura/Modifica
Opportunità	Lettura/Modifica
Registrazione operazione	Lettura/Modifica

Nella tabella riportata di seguito vengono illustrate le impostazioni dei livelli di accesso per i tipi di record delle informazioni correlate che consentono di convertire i lead.

Tipo di record	Tipo di record delle informazioni correlate	Livello di accesso
Cliente	Indirizzi	Lettura/Creazione/Modifica
Contatto	Clienti	Lettura/Creazione
	Indirizzi	Lettura/Creazione/Modifica
Lead	Attività completate	Visualizzazione
	Attività aperte	Visualizzazione
Opportunità	Fatturato	Lettura/Creazione
	Contatto	Lettura/Creazione

Impostazioni del ruolo dell'utente per la conversione di lead

Di seguito vengono riportate le impostazioni del ruolo che consentono di convertire i lead.

- Il ruolo deve includere il privilegio CRM Marketing: Converti lead.
- Di seguito vengono riportate le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo.
 - Per la conversione di opportunità, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Opportunità.
 - Per la conversione in registrazioni operazioni, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Registrazione operazione.
 - La casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record del lead in tutti i casi di conversione di lead.
 - Le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Attività in tutti i casi di conversione di lead.
 - Per convertire lead in clienti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Cliente.
 - Per convertire lead in nuovi clienti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Cliente.
 - Per convertire lead in contatti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Contatto.
 - Per convertire lead in nuovi contatti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Contatto.

Rifiuto di lead

Anziché convertire un lead qualificato in un'opportunità, si può decidere di rimuoverlo dal processo di gestione del lead poiché si ritiene che non sia così interessante come indicato da colui che lo valuta. Quando si rifiuta un lead, esso non viene eliminato, ma rimane nei record dell'azienda con lo stato Rifiutato.

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio per il rifiuto dei lead.

Per rifiutare un lead qualificato

- 1 Selezionare il lead che si desidera rifiutare.
Per istruzioni sulla selezione dei lead, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio lead, fare clic su Rifiuta.
- 3 Nella pagina Rifiuta un lead, immettere le informazioni riportate di seguito.
 - Nel campo Codice rifiuto, selezionare un valore dall'elenco a discesa.
 - (Facoltativo) Nel campo Motivo del rifiuto, immettere il motivo del rifiuto.

NOTA: se Codice rifiuto è impostato su Altro, Motivo del rifiuto diventa un campo obbligatorio.

- Per riassegnare il lead a un nuovo proprietario, selezionare la casella di controllo Riassegna proprietario.

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei lead, la selezione della casella di controllo Riassegna proprietario indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di riassegnare il lead in base alle regole di assegnazione. A seconda delle politiche dell'azienda, il lead rifiutato può essere riassegnato al proprietario originale o al responsabile del proprietario originale. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

- 4 Fare clic su Conferma rifiuto.

La pagina Dettaglio lead viene visualizzata di nuovo con le informazioni sul rifiuto, incluso il nome dell'utente, il Codice rifiuto e, se specificato, il motivo del rifiuto. Il valore del campo Stato lead viene modificato in Rifiutato.

Analisi del follow-up dei lead

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi follow-up lead della Home page lead fornisce informazioni per consentire all'utente di analizzare il progresso effettuato per la qualifica dei lead negli ultimi 90 giorni.

In questa sezione della Home page lead, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Valutare le prestazioni del team di vendita da diverse prospettive.
- Visualizzare lo stato del lead per ciascun membro del team di vendita selezionando Proprietario lead o Funzionario commerciale.
- Visualizzare i dati per mese o settimana per visualizzare lo stato dei lead per tali periodi.
- Identificare le azioni necessarie per spostare i lead nel processo di vendita.
- Fare clic su un segmento nel diagramma per visualizzare un elenco di lead.
- Scaricare o stampare queste analisi.

Campi lead

La pagina Modifica lead consente di aggiungere un lead o di aggiornare i dettagli relativi a un lead esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lead.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare i lead nella pagina Elenco lead e nella pagina Dettaglio lead. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sul lead	
Azienda	Per un'azienda, corrisponde al nome del cliente.
Non inviare e-mail	Indica se l'opportunità potenziale desidera o meno ricevere messaggi di e-mail.
Informazioni correlate sull'opportunità	
Stato	Stato del lead, ad esempio In fase di qualifica, Qualificato, Convertito, Rifiutato e Archiviato. Può essere modificato solo nella pagina Modifica lead, <i>non</i> nella pagina Nuovo lead. Per ulteriori informazioni sui valori di questo campo e il loro significato, vedere la sezione Valori dei campi di stato (di seguito).
Valutazione	Valutazione impostata dall'azienda, ad esempio A = Molto interessante, B = Interessante, C = Normale e D = Non interessante.
Interesse prodotto	Prodotto o servizio a cui è interessato il lead.
Fatturato potenziale	Fatturato potenziale, espresso nella valuta selezionata dall'amministratore dell'azienda.
Data di chiusura prevista	Data e ora in cui si prevede la chiusura del lead.
Passo successivo	Descrizione del passo successivo da intraprendere.
Origine	Categorie dell'origine stabilite dall'azienda, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, Evento, Promozione, Referenza, Mostra mercato, Web, Partner, Prodotti acquistati, Prodotti noleggiati o Altro.
Campagna	Campagna che genera o che è collegata al lead.
Settore	Settore del lead, secondo l'impostazione dell'azienda.
Fatturati annui	Fatturato annuale dell'azienda dell'opportunità potenziale.
Informazioni aggiuntive	
Cliente associato	Il cliente collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Contatto associato	Contatto collegato a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Registrazione operazione associata	Registrazione operazione collegata a questo lead. Il campo viene impostato in modo automatico quando si converte un lead in registrazione operazione.

Campo	Descrizione
Opportunità associata	Opportunità collegata a questo lead. Necessario per convertire i lead in opportunità.
Proprietario	<p>Il proprietario del record del lead.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Nome completo proprietario	Il proprietario del record del lead.
Riassegna proprietario	<p>Indica che il lead deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei lead, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni in Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente il lead, assegnandolo in base alle regole. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p> <p>NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema. Il nome del proprietario del lead cambia se il record viene riassegnato.</p>
Funzionario commerciale	Funzionario commerciale assegnato dall'azienda al lead.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul lead. Limite di 16.350 caratteri.
Sito Web	Il sito Web collegato al lead.
Stato proprietà	Lo stato di proprietà corrente per il lead.
Professione	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito approssimativo	Si tratta di un campo valuta. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrizione
Età	Questo campo viene calcolato un base al valore del campo Data di nascita. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data qualifica	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il campo Stato è impostato su Qualificato.

Valori del campo Stato

Se un lead prosegue nel processo di gestione, il campo Stato del lead ne indica la posizione all'interno del processo. I valori dello stato sono il metodo principale per filtrare i lead. Per ulteriori informazioni sul processo di gestione dei lead, vedere [Lead](#) (a pagina 178).

Nella tabella riportata di seguito vengono elencati i valori del campo dello stato.

Stato	Descrizione
Archiviato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di archiviazione (Archiviazione di lead (a pagina 189)). È stato stabilito che il lead non ha alcun valore per l'azienda e, pertanto, è stato rimosso dal processo di valutazione.
Convertito	Valore restituito dopo il completamento dei passi di conversione (Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità (a pagina 190)). È stato stabilito che il lead ha un valore potenziale tale da diventare un'opportunità.
Qualificato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di qualificazione (Qualificare i lead (vedere " Qualificazione di lead " a pagina 188)). Il lead ha superato il processo di qualifica. Il nuovo proprietario diventa il funzionario commerciale assegnato al lead.
In fase di qualifica	Valore restituito dopo il completamento dei passi di creazione (Qualificare i lead (vedere " Qualificazione di lead " a pagina 188)). Il lead è stato creato ed è in corso di qualifica o sta per iniziare il processo di qualifica. Il proprietario diventa la persona che ha creato il lead.
Rifiutato	Valore restituito dopo il completamento dei passi di rifiuto (Rifiuto di lead (a pagina 193)). È stato determinato che il lead qualificato non è interessante rispetto a quanto precedentemente valutato.

4 Vendite

Per informazioni sulle vendite, Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito.

- **Clienti.** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulle aziende con cui si svolgono affari.
- **Contatti.** Utilizzare queste pagine per monitorare le persone associate ai clienti e alle opportunità.
- **Opportunità.** Utilizzare queste pagine per gestire opportunità che potenzialmente possono generare fatturato.
- **Previsioni.** Utilizzare queste pagine per generare previsioni per proiettare il fatturato trimestrale in base alle opportunità esistenti.

Il tipo di record Lead è inoltre correlato all'area delle vendite, poiché i lead potrebbero essere convertiti in opportunità.

Oracle CRM On Demand fornisce anche i tipi di record riportati di seguito per informazioni sulla pianificazione aziendale e le vendite.

- **Piano aziendale.** Utilizzare queste pagine per stabilire traguardi e azioni strategici per clienti, contatti o prodotti.
- **Obiettivo.** Utilizzare queste pagine per gestire i traguardi di livello superiore che si desidera conseguire.
- **Cliente piano.** Utilizzare queste pagine per monitorare come i clienti vengono mappati ai piani aziendali.
- **Contatto piano.** Utilizzare queste pagine per associare contatti a piani aziendali.
- **Opportunità piano.** Utilizzare queste pagine per associare opportunità a piani aziendali

Gestione delle vendite

Per gestire le vendite, effettuare i processi descritti di seguito.

- 1 [Processo di gestione delle opportunità](#) (a pagina 200)
- 2 [Processo di gestione dei clienti](#) (a pagina 200)
- 3 [Processo di gestione dei contatti](#) (a pagina 201)
- 4 [Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite](#) (a pagina 202)
- 5 [Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni](#) (a pagina 202)
- 6 [Processo di gestione di calendari e attività](#) (a pagina 202)

Processo di gestione delle opportunità

Per gestire le opportunità, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere campi opportunità e informazioni correlate; vedere [Campi opportunità](#) (a pagina 262).
- 2 Creare un nuovo record di opportunità; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).
- 3 Aggiungere record di fatturato prodotto all'opportunità; vedere [Collegamento di prodotti a opportunità](#) (a pagina 252).
- 4 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti](#) (a pagina 226) e Aggiunta di ruoli.
- 5 Monitorare attività e note correlate a opportunità; vedere [Campi attività](#) (a pagina 165) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 105).
- 6 Assegnare proprietà e visibilità dell'opportunità; vedere Gestione profili di accesso e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99).
- 7 Aggiornare la fase di vendita dell'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 244).
- 8 Collegare partner e concorrenti correlati all'opportunità; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità](#) (a pagina 250).
- 9 Valutare ed effettuare previsioni sull'opportunità; vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 244).

Processo di gestione dei clienti

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere i campi cliente e le informazioni correlate; vedere [Campi cliente](#) (a pagina 223).
- 2 Creare un nuovo record di cliente; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).
- 3 Definire i contatti chiave e i ruoli contatto; vedere [Contatti](#) (a pagina 226) e Aggiunta di ruoli.
- 4 Monitorare le attività e le note correlate ai clienti; vedere [Campi attività](#) (a pagina 165) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 105).
- 5 Assegnare proprietà e visibilità del cliente; vedere Gestione profili di accesso e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99).
- 6 Associare partner e concorrenti al cliente; vedere [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 217).
- 7 Definire le relazioni tra clienti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 213).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8** Aggiungere i record di fatturato al cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 220).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9** Effettuare previsioni sul fatturato del cliente; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 220).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 10** Monitorare i beni dei clienti; vedere [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218).

Processo di gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- 1** Rivedere i campi contatto e le informazioni correlate; vedere [Campi contatto](#) (a pagina 239).

- 2** Creare un nuovo record di contatto; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

- 3** Monitorare le attività e le note correlate ai contatti; vedere [Campi attività](#) (a pagina 165) e [Aggiunta di note](#) (a pagina 105).

- 4** Assegnare proprietà e visibilità del contatto; vedere Gestione profili di accesso e [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99).

- 5** Completare un'indagine sulla soddisfazione dei clienti; vedere [Utilizzo di script di valutazione](#) (a pagina 118).

- 6** Definire le relazioni tra contatti; vedere [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti](#) (a pagina 234).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 7** Aggiungere i record di fatturato al contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 236).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8** Effettuare previsioni sul fatturato del contatto; vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 236).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 9** Monitorare i beni dei contatti; vedere [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218).

Nota: questo passo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare le quote; vedere [Gestione delle quote](#) (a pagina 273).
- 2 Effettuare previsioni sulle opportunità, sui clienti e sui contatti; vedere [Previsioni](#) (a pagina 265).
- 3 Rivedere le previsioni; vedere [Revisione delle previsioni](#) (a pagina 268).
- 4 Aggiornare le previsioni; vedere [Aggiornamento delle previsioni](#) (a pagina 270).
- 5 Inviare previsioni; vedere [Invio delle previsioni](#) (a pagina 272).

Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Impostare il calendario fiscale dell'azienda; vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.
- 2 Determinare la gerarchia di previsione; vedere Impostazione della definizione della previsione.
- 3 Impostare le quote degli utenti; vedere Impostazione delle quote di vendita degli utenti.
- 4 Creare la definizione della previsione, con Data, Tipo, Durata e Partecipanti; vedere Impostazione della definizione della previsione.

Processo di gestione di calendari e attività

Per gestire calendari e attività, effettuare i task descritti di seguito.

- 1 Rivedere gli appuntamenti del calendario corrente; vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 139).
- 2 Creare nuovi appuntamenti e task; vedere [Creazione di attività](#) (a pagina 143).
- 3 Condividere il calendario con altri utenti; vedere [Visualizzazione dei calendari di altri](#) (a pagina 161).
- 4 Monitorare e gestire i task chiave; vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 139).

Lead (aspetti vendite)

I lead svolgono un ruolo importante nel processo di vendita. Tale processo potrebbe avere origine dalla generazione di lead. I lead si spostano progressivamente da una fase di qualificazione a una fase di conversione. Per ulteriori informazioni sul processo di vendita, vedere [Gestione del marketing](#) (a pagina 169). È possibile convertire i lead in contatti, clienti, registrazioni operazioni e opportunità. Il processo di vendita di un lead viene avviato dopo la conversione del lead in opportunità o registrazione operazione. Determinati campi nel record di opportunità o di registrazione operazione ottengono i rispettivi valori dal record di lead. Tali valori sono basati sulla mappatura dei lead convertiti durante il processo di vendita.

Clienti

Utilizzare le pagine Cliente per creare, aggiornare e monitorare i clienti. In genere, i *clienti* sono aziende con cui l'utente intrattiene rapporti di affari, ma è possibile monitorare come clienti anche partner, concorrenti, affiliati e così via.

Se i record di cliente sono fondamentali per la gestione commerciale della propria azienda, come spesso accade, è opportuno immettere quante più informazioni possibile. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record di cliente con i campi Regione o Settore compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione dei clienti](#) (a pagina 205)

Utilizzo della Home page cliente

La Home page cliente è il punto di partenza per la gestione dei clienti.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page cliente. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un cliente

È possibile creare un cliente facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei clienti visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi cliente](#) (a pagina 223).

Utilizzo degli elenchi cliente

Nella sezione Elenchi cliente vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i

responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per clienti.

Elenco cliente	Filtri
Tutti i clienti	Tutti i clienti, ordinati alfabeticamente in base al Nome cliente
Tutti i conti cliente	Conti in cui il tipo è impostato su cliente
Tutti i conti del concorrente cliente	Conti in cui il tipo di cliente è impostato su concorrente
Tutti i conti del partner cliente	Conti in cui tipo di cliente è impostato su partner
Tutti i clienti potenziali	Conti il cui tipo di cliente è impostato su potenziale
Clienti creati di recente	Tutti i clienti, ordinati per data di creazione
Clienti modificati di recente	Tutti i clienti, ordinati per data di modifica
Tutti i clienti referenziabili	Clienti con la casella di controllo Riferimento selezionata
Tutti i primi clienti	Clienti in cui la priorità è impostata su Alta
I miei clienti	Clienti in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei clienti visualizzati di recente

La sezione I miei clienti visualizzati di recente mostra i clienti visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo dei task cliente

Nella sezione relativa ai task correlati ai clienti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il cliente al quale è associato il task, fare clic sul nome del cliente.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo di report per analizzare le prestazioni del cliente

Nella Home page cliente è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi cliente, che mostra un'analisi complessiva di come i clienti sono distribuiti e del fatturato chiuso. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi cliente, vedere [Analisi delle prestazioni dei clienti](#) (a pagina 223).

Aggiunta di sezioni alla Home page cliente

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page cliente, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente.

Per aggiungere sezioni alla home page Clienti

- 1 Nella home page Clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page cliente, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei clienti

Per gestire i clienti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Riassegnazione dei clienti](#) (vedere "[Riassegnazione di clienti](#)" a pagina 207)
- [Modifica di un contatto principale del cliente](#) (a pagina 207)
- [Collegamento dei record ai clienti](#) (a pagina 208)
- [Collegamento dei conti portafoglio](#) (vedere "[Collegamento dei clienti portafoglio](#)" a pagina 211)
- [Specificazione dei clienti principali](#) (vedere "[Specifica dei clienti principali](#)" a pagina 211)
- [Limitazione dei record cliente visualizzati](#) (a pagina 212)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 213)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti](#) (a pagina 214)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 217)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218)
- [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 220)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Analisi delle prestazioni dei clienti](#) (a pagina 223)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Uso di script di valutazione](#) (vedere "[Utilizzo di script di valutazione](#)" a pagina 118)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi cliente](#) (a pagina 223)
- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 203)
- [Report](#) (a pagina 779)
- [Uso di Offline Client](#) (vedere "[Uso del Offline Client](#)" a pagina 746)
- [Importazione dei dati](#)

Riassegnazione di clienti

Se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un cliente modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record cliente.

NOTA: a seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record Cliente, è possibile assegnare un record cliente a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a un proprietario e a un registro personalizzato primario contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

Se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Cliente è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è inoltre possibile riassegnare un cliente a un nuovo proprietario selezionando la casella di controllo Riassegna cliente nella richiesta.

Per riassegnare un cliente

- 1 Selezionare il cliente che si desidera riassegnare.

Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.

- 3 Nella pagina Modifica cliente, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare un altro utente o registro nella finestra di ricerca.
- Selezionare la casella di controllo Riassegna utente per attivare la funzionalità Gestione assegnazioni per riassegnare l'utente.

NOTA: La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

- 4 Salvare le modifiche.

NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

Modifica di un contatto principale del cliente

Un cliente può disporre di più contatti, ma è necessario specificare uno di essi come contatto principale del cliente. Per impostazione predefinita, il primo contatto aggiunto per il cliente è il contatto principale, ma è possibile modificare questa impostazione.

Per modificare un contatto principale del cliente

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.

NOTA: se il campo Contatto principale non è visualizzato nelle pagine dei dettagli e di modifica del cliente, rivolgersi all'amministrazione dell'azienda per aggiungere il campo al layout di pagina.

SUGGERIMENTO: se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile modificare il contatto principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

- 3 Nella pagina di modifica del cliente, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Contatto principale.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il nuovo contatto primario.
- 5 Nella pagina di modifica del cliente, fare clic su Salva.

Collegamento dei record ai clienti

È possibile collegare i nuovi record creati nelle pagine Dettaglio, ad esempio clienti e attività, al record del cliente. Il collegamento di record associati consente di avere una visione globale delle informazioni, se si dispone dei diritti di accesso al record.

I nuovi record vengono aggiunti al database al momento del collegamento al cliente selezionato. Ad esempio, un contatto creato dalla pagina Dettaglio cliente viene collegato al cliente e quindi visualizzato nelle pagine Contatti.

Un record cliente contiene informazioni che, dopo il collegamento a un altro record, vengono ereditate. Ad esempio, alcuni report opportunità visualizzano i record per Regione o per Settore. Dal momento che Regione e Settore non sono parte dei record opportunità, il sistema cerca dei record clienti collegati per determinare a quale gruppo appartiene l'opportunità. Di conseguenza, quando possibile, è consigliabile collegare i record al record del cliente.

È possibile anche collegare altri utenti a un record cliente per consentire loro di visualizzarlo. Ad esempio, potrebbe essere necessario condividere il record di un cliente con un gruppo di colleghi con i quali si sta lavorando per chiudere l'affare. In base a ogni ruolo, un membro del gruppo avrà diversi requisiti di accesso al record del cliente, del contatto e dell'opportunità collegati al cliente.

Per collegare informazioni a un cliente

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata e collegare i record al cliente come necessario.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina il tipo di informazioni correlate che possono essere visualizzate nella pagina Dettaglio cliente. È possibile modificare l'ordine delle informazioni correlate

o nascondere quelle che non si utilizzano. Per modificare il layout di pagina, fare clic su Modifica layout e utilizzare le frecce nella pagina Layout personale per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. La modifica di queste impostazioni influisce solo sulla propria visualizzazione dell'applicazione Oracle CRM On Demand.

Nella tabella riportata di seguito sono elencati alcuni dei tipi di record che è possibile collegare a un cliente.

Tipo di record	Informazioni
Opportunità	Per collegare una nuova opportunità, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi opportunità (a pagina 262).
Richieste di servizio	Per collegare una nuova richiesta di servizio, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi richieste di servizio (a pagina 335).
Note	<p>Per collegare una nuova nota, fare clic su Nuova, immettere le informazioni richieste e salvare il record.</p> <p>NOTA: per aggiungere delle note, è anche possibile fare clic sull'icona della nota in alto a destra della pagina, se questa funzione è abilitata per l'azienda.</p> <p>Per ulteriori informazioni sulle note, vedere Aggiunta di note (a pagina 105).</p>
Attività aperte	<p>Per collegare un nuovo task o appuntamento, fare clic su Nuovo task o su Nuovo app.to. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Campi attività (a pagina 165).</p> <p>È possibile collegare più attività a un cliente. Se a un'attività è associata un'ora, l'attività verrà visualizzata nell'elenco Attività e nel Calendario.</p> <p>Gli utenti in grado di visualizzare un cliente potranno visualizzarne anche le attività collegate, incluse le attività di proprietà o assegnate ad altri utenti.</p>
Contatti	<p>Per collegare un nuovo contatto, fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nel modulo Modifica e salvare il record. Per le descrizioni dei campi, vedere Campi contatto (a pagina 239).</p> <p>SUGGERIMENTO: per evitare di creare record contatto duplicati, è anche possibile fare clic su Aggiungi e quindi sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nuovo contatto. Nella finestra di ricerca, immettere Nome, Cognome o indirizzo e-mail e quindi fare clic su Vai. Se non è possibile trovare il contatto, fare clic su Nuovo per creare il record contatto.</p> <p>Se si è certi dell'esistenza del record contatto, fare clic su Aggiungi per collegarlo al record corrente.</p> <p>Per aprire la pagina Dettagli del contatto e aggiornare le informazioni</p>

	relative al contatto, fare clic sul collegamento Nome. Per ulteriori informazioni sul collegamento dei contatti ai clienti, vedere Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti (a pagina 214).
Team cliente	Per consentire ad altri dipendenti di visualizzare questo record, fare clic su Aggiungi utenti. Nella finestra Aggiunta utenti team del cliente, selezionare il nome del dipendente e specificare il livello di accesso. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).
Partner clienti	Per collegare un cliente e tenerne traccia come partner con questo cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 217).
Concorrenti clienti	Per collegare un cliente e tenerne traccia come concorrente di questo cliente, fare clic su Aggiungi. Immettere le informazioni necessarie nel modulo Modifica e salvare il record. Per una descrizione dei campi, vedere Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti (a pagina 217).

Per rimuovere o eliminare un record collegato

- 1 Selezionare il cliente.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione appropriata.
- 3 Nella riga corrispondente al collegamento da rimuovere o eliminare, scegliere Rimuovi o Elimina dal menu a livello di record.
 - **Rimuovi.** Questa opzione consente di annullare l'associazione dei record senza eliminarli.
 - **Elimina.** Questa opzione consente di eliminare il record collegato. Un record eliminato viene spostato nella pagina Elementi eliminati e rimosso definitivamente dal database dopo 30 giorni.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)

- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218)

Collegamento dei clienti portafoglio

Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

È possibile collegare i clienti portafoglio a un cliente con relazione multipla. In altre parole, è possibile collegare più clienti portafoglio a un cliente specifico, ma ogni cliente portafoglio sarà collegato a un solo cliente.

Procedure preliminari. Per impostazione predefinita, le informazioni correlate al portafoglio non vengono visualizzate nella pagina dei dettagli del cliente. Per poterle visualizzare, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate al portafoglio. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate al portafoglio al layout della pagina dei dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina dei dettagli, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per collegare un portafoglio di clienti secondari

- 1 Selezionare il cliente primario.
Per informazioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina dei dettagli del cliente, scorrere fino alla sezione contenente le informazioni correlate al portafoglio, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.
Per ulteriori informazioni sui conti portafoglio, vedere [Campi conto portafoglio](#) (vedere "Campi cliente portafoglio" a pagina 625).
- 4 Salvare il record.

Specifica dei clienti principali

È possibile indicare le gerarchie dei clienti, come ad esempio una filiale di un'altra azienda, specificando una relazione padre figlio. Creare in primo luogo il cliente principale, quindi selezionarlo come cliente principale per il cliente figlio o cliente secondario.

Per specificare il cliente principale

- 1 Selezionare il cliente secondario.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.

NOTA: se per l'azienda è abilitata la funzione di modifica in linea, è possibile specificare il cliente principale in linea nella pagina relativa ai dettagli del cliente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 71).

- 3 Nella pagina Modifica cliente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente primario.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente principale.
- 5 Salvare il record.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record](#) (a pagina 46)
- [Campi cliente](#) (a pagina 223)

Limitazione dei record cliente visualizzati

È possibile limitare i clienti visualizzati selezionando un elenco filtrato, che mostra un sottoinsieme di clienti che corrispondono ai criteri salvati all'interno dell'elenco.

Procedure preliminari.

- Quando si crea un elenco, è necessario immettere i campi e i valori relativi ai criteri impostati. Per riportare i nomi e i valori esatti dei campi così come vengono utilizzati nell'applicazione, passare alla pagina Modifica cliente. In caso contrario, è possibile che nell'elenco filtrato non vengano selezionati i record corretti. In alternativa, per ottenere i nomi esatti dei campi, è possibile stampare la pagina Dettaglio relativa al record. Tuttavia, nella stampa non è possibile visualizzare i valori dei campi degli elenchi a discesa.
- Se si utilizza Oracle Offline On Demand (Offline client), il numero di record scaricabili contemporaneamente è limitato. Per impostazione predefinita, Offline client permette di eseguire il download di 250 clienti simultaneamente. L'amministratore dell'azienda può richiedere di aumentare questo numero. Tuttavia, ciò potrebbe allungare i tempi necessari per completare il processo di download. Se i record cliente superano il numero massimo consentito per il download, creare elenchi filtrati in modo da suddividere i clienti in gruppi ridotti, ad esempio elenchi di clienti basati su valori di priorità diversi o sull'ubicazione. Quindi, durante il processo di download, selezionare gli elenchi filtrati creati per assicurarsi che tutti i record cliente vengano copiati sul laptop o sul desktop.

Per aprire un elenco filtrato di clienti

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, selezionare l'elenco da utilizzare.
Per una descrizione degli elenchi filtrati predefiniti di clienti, vedere [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 203).

Per creare un elenco filtrato di clienti

- 1 Fare clic sulla scheda Clienti.
- 2 Nella sezione Elenchi cliente della home page del cliente, fare clic sul collegamento Gestione elenchi.
- 3 Nella pagina Gestione elenchi, fare clic sul pulsante Nuovo elenco.
- 4 Completare i passi descritti nella sezione [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi cliente](#) (a pagina 223)
- [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 144)
- [Utilizzo della Home page cliente](#) (a pagina 203)

Come tenere traccia delle relazioni tra clienti

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra clienti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni tra clienti. Ad esempio è possibile tenere traccia delle relazioni con investitori o affiliati per un determinato cliente.

A questo scopo, collegare il cliente le cui relazioni si desidera controllare al record cliente. È possibile collegare tutti i clienti che si desidera. Poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

NOTA: la funzione che consente di tenere traccia delle relazioni non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sulle relazioni tra i clienti e aggiungere i campi creati al layout della pagina di modifica delle relazioni tra clienti. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record delle relazioni tra clienti potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.

Procedure preliminari. Creare un record cliente per ogni organizzazione che si desidera collegare al cliente. Questa funzione potrebbe non essere disponibile nella versione dell'applicazione dell'utente.

Per tenere traccia delle relazioni tra clienti

- 1 Selezionare il cliente.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere Ricerca di record.
- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Relazioni tra clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica nella riga della relazione cliente esistente.

3 Nella pagina di modifica della relazione cliente, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni sui campi per tenere traccia delle relazioni tra clienti.

Campo	Commenti
Cliente correlato	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione fra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Data di inizio	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i clienti. La data predefinita è quella odierna.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della relazione tra i clienti.

4 Salvare il record.

Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti

È possibile collegare i clienti ai contatti in vari modi. Da una pagina Dettaglio cliente è possibile collegare i contatti esistenti al cliente, nonché creare nuovi contatti che verranno collegati in modo automatico al cliente. In modo simile, da una pagina di dettaglio di Contatto è possibile collegare i clienti esistenti al contatto, nonché creare nuovi clienti che verranno collegati in modo automatico al contatto.

Informazioni per un contatto cliente

Dopo aver collegato un cliente e un contatto, è possibile visualizzare i dettagli del contatto cliente nella pagina Modifica del contatto cliente. Gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sui contatti cliente e aggiungere i campi creati al layout della pagina Modifica del contatto cliente. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record dei contatti cliente potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.

Per creare i campi personalizzati per i contatti cliente, gli amministratori dell'azienda possono usare il collegamento Campi cliente/contatto, disponibile per i tipi di record Cliente e Contatto nelle pagine di personalizzazione applicazione di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori dell'azienda possono creare layout per la pagina Modifica del contatto cliente utilizzando il collegamento Layout pagina cliente/contatto, disponibile sia per il tipo di record Cliente che per il tipo di record Contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di campi personalizzati e la creazione dei layout di pagina, vedere Personalizzazione applicazioni.

Informazioni sui ruoli contatto

Durante il collegamento di un cliente e di un contatto, è possibile specificare i ruoli di cui usufruirà il contatto presso il cliente. La registrazione del ruolo di un contatto presso un'azienda è fondamentale per comprendere l'influenza che tale contatto ha sulle decisioni di acquisto presso il cliente. Ad esempio, è possibile tenere traccia delle relazioni contatto seguenti per un cliente: Autore approvazione, Utente e valutatore, Utente e autore approvazione, Utente e autore decisione, Valutatore e autore approvazione, Valutatore e autore decisione, Sconosciuto.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i contatti a un cliente.

Per collegare i contatti a un cliente

- 1 Selezionare il cliente desiderato.

Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Per creare un nuovo contatto collegato al cliente, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic su Nuovo.

b Nella pagina Modifica contatto, immettere le informazioni relative al nuovo contatto e salvare le modifiche.

NOTA: alcuni campi della pagina Modifica contatto potrebbero essere popolati in modo automatico con i valori del record cliente.

- 3 Per collegare un contatto esistente al cliente, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic su Aggiungi.

b Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il contatto che si desidera collegare al cliente.

La pagina Elenco contatti consente di collegare fino a cinque contatti al cliente.

c (Facoltativo) Per ciascun contatto, selezionare un'opzione che definisca il ruolo primario del contatto presso il cliente.

NOTA: dopo aver collegato un contatto al cliente, è possibile aggiungere ulteriori ruoli per il contatto presso il cliente.

d Salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i clienti a un contatto.

Per collegare i clienti a un contatto

- 1 Selezionare il contatto desiderato.

Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Per creare un nuovo cliente collegato al contatto, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic su Nuovo.
 - b** Nella pagina Modifica cliente, immettere le informazioni relative al nuovo cliente e salvare le modifiche.
- 3** Per collegare un cliente esistente al contatto, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a** Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic su Aggiungi.
 - b** Nella pagina Aggiungi cliente, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente che si desidera collegare al contatto.

La pagina Aggiungi cliente consente di collegare fino a cinque clienti al contatto.
 - c** (Facoltativo) Per ciascun cliente, selezionare un'opzione che definisca il ruolo primario del contatto presso il cliente.

NOTA: dopo aver collegato un cliente al contatto, è possibile aggiungere ulteriori ruoli per il contatto presso il cliente.
 - d** Salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come visualizzare e aggiornare i dettagli di un contatto cliente.

Per visualizzare e aggiornare i dettagli di un contatto cliente

- 1** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic sul collegamento Modifica per il contatto.
 - Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic sul collegamento Modifica per il cliente.

La pagina Modifica contatto cliente mostra i dettagli del contatto correlato. A seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda ha impostato il layout di pagina, i campi disponibili potrebbero essere di sola lettura oppure l'aggiunta e la modifica delle informazioni potrebbero essere possibili.

- 2** Aggiornare le informazioni in base alle esigenze e salvare le modifiche.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiornare le informazioni relative ai ruoli per un contatto cliente.

Per aggiornare le informazioni relative ai ruoli per un contatto cliente

- 1** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Nella sezione delle informazioni correlate Contatti della pagina Dettaglio cliente, fare clic sul collegamento Modifica ruoli per il contatto.

- Nella sezione delle informazioni correlate Clienti della pagina di dettaglio di Contatto, fare clic sul collegamento Modifica ruoli per il cliente.

La pagina Ruoli cliente o Ruoli contatto mostra i ruoli disponibili e selezionati per il contatto cliente.

- 2 Nella sezione Disponibili della pagina Ruoli cliente o Ruoli contatto, selezionare i ruoli per il contatto, quindi usare le frecce di direzione per spostarli nella sezione Selezionati.
- 3 Per modificare l'ordine dei ruoli nella sezione Selezionati, usare i pulsanti freccia SU e freccia GIÙ.
Il ruolo visualizzato più in alto nell'elenco è il ruolo primario.
- 4 Salvare le modifiche.

Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree nell'applicazione dove è possibile tenere traccia di informazioni su partner o concorrenti dei clienti. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende (clienti) che intrattengono rapporti commerciali con il cliente XYZ o delle aziende (clienti) che sono concorrenti in relazione al cliente XYZ.

Per effettuare tale operazione, prima di tutto collegare il cliente con ruolo di partner o di concorrente al record di cliente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni, ad esempio i punti deboli e di forza, sul partner e sul concorrente alla pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente.

NOTA: quando si aggiunge un partner o un concorrente del cliente, nel cliente selezionato viene creato un record reciproco. Ad esempio, se si aggiunge Cliente 123 come partner del Cliente XYZ, il Cliente 123 viene automaticamente visualizzato nell'elenco Partner cliente per il Cliente XYZ.

Per informazioni sulla conversione di clienti esistenti in clienti partner, vedere [Conversione di clienti in clienti partner](#) (a pagina 381).

Procedure preliminari. Creare un record di cliente per ciascun partner o concorrente da collegare al cliente. Per istruzioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di clienti

- 1 Selezionare il cliente.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, scorrere fino alla sezione Partner clienti o Concorrenti clienti ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica accanto al partner o concorrente esistente.
- 3 Nella pagina di modifica di Partner cliente o di Concorrente cliente, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

Campo	Commenti
Partner cliente	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner nei rapporti con questo cliente. Questo campo è obbligatorio.
Concorrente cliente	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questo cliente. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i clienti. Questo campo è obbligatorio.
Data di inizio	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.
Data di fine	È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.
Contatto principale	Il contatto più importante per la relazione di partner o concorrente.

- 4 Salvare il record.

Come tenere traccia dei beni

Quando si desidera registrare un prodotto che è stato venduto a un cliente o a un'azienda, collegare il record del prodotto al cliente come bene.

Per collegare un record del prodotto a un conto come bene

- 1 Selezionare il cliente.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Dalla pagina dei dettagli del cliente, scorrere fino alla sezione Beni ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per creare un bene, fare clic su Nuovo.
Per impostazione predefinita, il creatore del bene è il proprietario del bene.
 - Per aggiornare le informazioni relative al bene, fare clic sul collegamento Modifica accanto al bene esistente.

- 3 Nella pagina Modifica bene, immettere le informazioni necessarie.

NOTA: se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand relativa a un settore specifico, i beni potrebbero essere elencati con intestazioni diverse. Ad esempio, in Oracle CRM On Demand Automotive Edition i beni sono elencati come *veicoli*.

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle informazioni relative al bene. Se si utilizza una versione di Oracle CRM On Demand relativa a un settore specifico, è possibile che vengano visualizzati campi aggiuntivi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave bene	
Nome prodotto	Prodotto fornito al cliente. Quando si collega il record del prodotto, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo e Stato.
Prezzo d'acquisto	Prezzo pagato per il prodotto.
Quantità	Numero di unità acquistate dal cliente.
Data di spedizione	Il valore predefinito è la data corrente.
Categoria prodotto	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
N. parte	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
Tipo	Sola lettura. Copiata dalla definizione del prodotto.
Stato operativo	I valori predefiniti sono: Non attivo, Attivo, Inattivo, Su, Uso limitato, Manutenzione, Giù, Errore critico.
Garanzia	Periodo di tempo della garanzia.
Contratto	Tipo di contratto, ad esempio Bronzo, Oro, Platino o Argento.
Valuta	Valuta corrispondente al prezzo d'acquisto. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in tale valuta, se questa funzione è stata impostata dall'amministratore dell'azienda.
Data di notifica	<p>Data visualizzata nel record task.</p> <p>Se si inserisce una Data di notifica nel record bene, al salvataggio del record bene viene creato un task. Il task viene visualizzato come "Il bene <i>nome</i> richiede completamento" nella home page personale, nella home page dei clienti e nel calendario.</p> <p>SUGGERIMENTO: impostare la data in modo che vi sia tempo sufficiente per eseguire i task di completamento relativi al bene, ad esempio la notifica relativa alla prossima scadenza di un contratto o di una garanzia.</p> <p>NOTA: la funzione di creazione automatica di un task viene attivata solo quando si inserisce una data di notifica in un record del bene, ma non in un record del contatto.</p>

Campo	Descrizione
Informazioni aggiuntive	
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul bene. Limite di 250 caratteri.

Monitoraggio del fatturato in base ai clienti

Procedure preliminari. Questa funzione è specifica di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

È possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni cliente per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei clienti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai clienti record sul fatturato.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni cliente;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del cliente.

Se l'azienda basa le previsioni sui clienti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il cliente deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del cliente deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

Procedure preliminari. L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato per una qualsiasi delle seguenti voci: fatturato dell'opportunità, fatturato e quantità dei prodotti di opportunità, fatturato del cliente o del contatto. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai clienti.

Per aggiungere un fatturato ai clienti

- 1 Selezionare il cliente.

Per istruzioni sulla selezione dei clienti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Dalla pagina Dettaglio cliente, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per aggiungere un record di fatturato, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento Modifica accanto al record di fatturato esistente.

- 3 Nella pagina Modifica fatturato, completare i campi Fatturato.

NOTA: se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei clienti, si consiglia di lasciare deselezionata la casella di controllo Previsione nella pagina Fatturato.

- 4 Salvare il record.

Campi Fatturato

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per il fatturato. L'amministratore dell'azienda può aggiungere o eliminare i campi oppure modificarne l'etichetta, pertanto i campi visualizzati potrebbero essere diversi da quelli indicati nella tabella.

NOTA: nel caso delle previsioni basate sul fatturato di clienti e contatti, l'opzione Fatturato deve essere abilitata sia per i clienti per i contatti. Questa funzione deve essere impostata dall'azienda. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore della propria azienda.

ATTENZIONE: se l'azienda basa le previsioni sul fatturato dei clienti o dei contatti, le informazioni inserite per il fatturato prodotto possono influire sui calcoli.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del prodotto	
Data di apertura/chiusura	<p>Nel caso di un cliente o di un contatto, indica la data prevista di chiusura del fatturato. Per un fatturato ricorrente, la data di inizio. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data d'inizio a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire prodotti di consumo a un'azienda o a un cliente il 15 di maggio. Dopo di questo, si invieranno prodotti di consumo per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record con questi valori: Fatturato = \$250 Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record con questi valori: Fatturato = \$500 Quantità = 1 Frequenza = mensile #N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p>
Nome prodotto	Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda.
Categoria prodotto	Categoria del prodotto.
N. parte	Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Campo di sola lettura.
Previsione	Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.
Tipo	<p>I valori predefiniti sono Effettivo, Spedito, Fatturato, Prenotato, Progettato e Quota.</p> <p>NOTA: il tipo impostato si applica al record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Tipo (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.</p>

Campo	Descrizione
Stato	<p>Se l'azienda basa le previsioni su clienti o contatti, occorre impostare lo stato su Aperto, In sospeso o Chiuso affinché il record sia incluso nelle previsioni.</p> <p>NOTA: lo stato impostato si applica al record di fatturato. È possibile che in questa pagina sia visualizzato un altro campo Stato (di sola lettura), che già contiene le informazioni sul prodotto.</p>
Quantità	Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.
Fatturato	<p>Quantità moltiplicata per il prezzo. Il fatturato non può essere sovrascritto. Se la casella di controllo Previsione è selezionata, questo importo di fatturato contribuisce al totale delle previsioni dell'azienda.</p> <p>SUGGERIMENTO: per prevedere un valore di fatturato specifico, indipendentemente dal prodotto o dalla categoria di prodotti, impostare la quantità su 1 e il prezzo su un valore uguale a quello del fatturato.</p>
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 16.350 caratteri.
Informazioni fatturato ricorrente	
Frequenza	<p>Indica la frequenza per un prodotto ricorrente.</p> <p>Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.</p> <p>Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.</p>
N. di periodi	<p>Numero di periodi per un prodotto ricorrente. Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. L'estensione temporale coperta dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, nel caso di un fatturato ricorrente settimanale, è possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato per un massimo di cinque anni.</p> <p>NOTA: quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo Frequenza.</p>
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Persona assegnata a questo record di fatturato. In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere modificati in modo da limitare o espandere l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record di clienti, contatti e opportunità possono essere condivisi con altri dipendenti. Per istruzioni, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).</p>

Analisi delle prestazioni dei clienti

Nella sezione Analisi cliente della Home page cliente vengono visualizzati un'analisi della distribuzione dei clienti e il fatturato chiuso. È possibile identificare i clienti con le prestazioni migliori e quelli con le prestazioni peggiori, nonché nuovi segmenti di mercato.

In questa sezione della Home page cliente sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

Campi cliente

La pagina Modifica cliente consente di aggiungere un cliente o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare i clienti nella pagina [Elenco cliente](#) e nella pagina [Dettaglio cliente](#). Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

I record cliente sono il fulcro della modalità di gestione e di visualizzazione dei dati. Di conseguenza, è consigliabile inserire la maggior quantità di informazioni possibili sui clienti. Alcune di queste informazioni, come ad esempio la regione o il settore merceologico, possono essere utilizzate nei report come metodo di classificazione delle informazioni. In modo simile, se si collega un record, come ad esempio un'opportunità, a un record cliente con i campi Regione o Settore merceologico compilati, queste opportunità possono essere classificate da questi valori.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del cliente	
Nome cliente	Nome del cliente. Per evitare record duplicati, assicurarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Ubicazione	Tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Sede centrale.
Cliente principale	Azienda della quale il cliente è consociato.
Sito Web	Indirizzo URL del cliente.
Informazioni vendita cliente	

Campo	Descrizione
Tipo di cliente	<p>Relazione del cliente con l'azienda dell'utente, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente.</p> <p>Nota: i clienti designati come Partner o Concorrente vengono visualizzati negli elenchi Tutti i concorrenti e Tutti i clienti partner disponibili nella home page Cliente.</p> <p>Sono anche inclusi nell'elenco dei clienti che è possibile collegare ad altri clienti od opportunità dalla pagina Cliente o Dettaglio opportunità. A questo punto, è possibile definire il ruolo esatto che il cliente riveste, come Rivenditore, Fornitore o Partner e tenere traccia delle informazioni relative al concorrente e al partner per ogni cliente e opportunità.</p>
Priorità	Priorità per il cliente, ad esempio Alta, Media o Bassa.
Settore	<p>Tipo di settore in cui opera il cliente, ad esempio Produzione, Alta tecnologia, Servizi finanziari, Dettaglio, Automobilistico, Farmaceutico, Telecomunicazioni, Energia, Servizi o Altro.</p> <p>Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Settore, selezionare un Settore per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.</p>
Azienda pubblica	Indica che il cliente è un'azienda pubblica.
Regione	Regione in cui ricade il cliente nell'ambito della propria azienda. Se si desidera visualizzare informazioni sul report, ad esempio opportunità, per Regione, selezionare una Regione per il cliente e quindi collegare il record opportunità al cliente.
Stato	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ultima visita	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	HIN (Numero sanitario, Health Industry Number). Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo di influenza	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequenza della visita	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campagna di origine	Campagna che ha generato il cliente. Se il cliente viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record dei lead. Se il cliente viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.
Fatturati annui	Importo del fatturato annuale dell'azienda.
Segmento di	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences

Campo	Descrizione
mercato	Edition.
Potenziale di mercato	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Fatturato dall'inizio dell'anno ad oggi	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Quota di mercato	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Riferimento	Indica che è possibile utilizzare il cliente come riferimento per il contatto di clienti potenziali o di funzionari commerciali.
Riferimento dal	Data dalla quale il cliente diventa un riferimento.
Partner cliente	Indica che il cliente è un partner.
Numero di medici	Numero di medici che operano presso una struttura sanitaria, ad esempio un ospedale o una clinica. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percorso	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informazioni aggiuntive	
Indirizzi di spedizione e di fatturazione	<p>La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi.</p> <p>Se si aggiunge un contatto e lo si collega al cliente, l'indirizzo di fatturazione per il cliente viene trasmesso nella sezione relativa all'indirizzo del cliente per il contatto.</p> <p>NOTA: se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi di fatturazione e spedizione sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati per soddisfare i requisiti degli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi.</p>
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record cliente.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record cliente, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p>NOTA: se la proprietà di gruppo è abilitata per l'azienda, i membri del gruppo vengono cambiati automaticamente se il nuovo proprietario del cliente appartiene a un altro gruppo.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p>

Campo	Descrizione
	<p>È possibile condividere i record cliente con altri utenti tramite la pagina Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Riassegna cliente	<p>Indica che il cliente deve essere riassegnato. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione dei clienti, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente il cliente per assegnarlo in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p> <p>NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro corrente del sistema. Nel caso dei clienti, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di contatti e opportunità associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato.</p>
Territorio	Territorio di appartenenza del cliente.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul cliente. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione dei clienti](#) (a pagina 205)

Contatti

Utilizzare le pagine Contatto per creare, aggiornare e tenere traccia dei contatti. I *contatti* sono persone con cui la propria azienda è in rapporti di affari o con cui intende intraprendere rapporti commerciali in futuro. Possono essere dipendenti di altre aziende, consulenti indipendenti, fornitori o conoscenze personali. In genere, un contatto è associato a un cliente e, spesso, un record di cliente include collegamenti a informazioni su vari contatti di una determinata azienda.

In Oracle CRM On Demand Financial Services Edition un contatto viene spesso designato come cliente fisso per il supporto di funzionalità specifiche di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. La designazione di un contatto come cliente fisso indica che si tratta di una persona con cui l'azienda stabilisce una relazione a lungo termine. Ciò rende possibile il monitoraggio delle modifiche che si verificano nella situazione del cliente fisso e l'identificazione delle opportunità di vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Gestione dei contatti](#) (a pagina 229)

Utilizzo della Home page contatti

La Home page contatti è il punto di partenza per la gestione dei contatti.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page contatti. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un contatto

È possibile creare un contatto facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei contatti visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi contatto](#) (a pagina 239).

Utilizzo degli elenchi contatti

Nella sezione Elenchi contatti vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti.

Elenco contatti	Filtri
Tutti i contatti	Nessun filtro disponibile. In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario.
Tutti i contatti cliente	Contatti con il campo Tipo impostato su Cliente
I miei contatti	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
I miei contatti creati di recente	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di creazione
I miei contatti modificati di recente	Contatti nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di modifica

Elenco contatti	Filtri
Contatti creati di recente	Tutti i contatti, ordinati in base alla data di creazione.
Contatti modificati di recente	Tutti i contatti, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei contatti visualizzati di recente

La sezione I miei contatti visualizzati di recente mostra i contatti visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo degli elenchi contatti

Nella sezione relativa ai task correlati ai contatti aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza e la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- Per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere il contatto al quale è associato il task, fare clic sul nome del contatto.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo di report per analizzare i contatti

Nella Home page contatti è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina). Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi contatto per cliente, che mostra i contatti in base ai criteri del cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi contatto per cliente, vedere [Analisi dei contatti](#) (a pagina 237).

Aggiunta di sezioni alla Home page contatti

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla Home page contatti, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page contatti.

Per aggiungere sezioni alla Home page contatti

- 1 Nella Home page contatti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page contatti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei contatti

Per gestire i contatti, effettuare i task descritti di seguito.

- [Importazione di contatti](#) (a pagina 230)
- [Collegamento dei contatti a più clienti](#) (a pagina 234)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra contatti](#) (a pagina 234)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti](#) (a pagina 214)
- [Monitoraggio del fatturato in base ai contatti](#) (a pagina 236)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Aggiunta di referenze](#) (a pagina 237)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia degli interessi del contatto](#) (a pagina 237)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Analisi dei contatti](#) (a pagina 237)

- [Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare](#) (a pagina 238)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Aggiunta di licenze di stato del contatto](#) (a pagina 238)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)

Nota: Questa funzione non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Uso di script di valutazione](#) (vedere "[Utilizzo di script di valutazione](#)" a pagina 118)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Importazione di contatti

Un utente non amministratore può importare contemporaneamente fino a 2000 contatti da usare in Oracle CRM On Demand da un file .csv (valori separati da virgole).

Quando si importano i contatti è necessario specificare il modo in cui Oracle CRM On Demand dovrà gestire i record duplicati.

Nella pagina Strumenti di importazione ed esportazione sono disponibili le utility riportate di seguito, che migliorano le funzioni di importazione ed esportazione di Oracle CRM On Demand.

- **Procedura di importazione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Procedura di importazione](#).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Data Loader On Demand](#).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Per ulteriori informazioni, vedere [Utility client Oracle Migration Tool On Demand](#).
- **Oracle Web Services.** Per ulteriori informazioni, vedere [Integrazione di Web Services](#).

Per ulteriori informazioni sulla scelta del metodo di importazione appropriato, vedere l'articolo 1089184.1 (ID articolo) su My Oracle Support. Per ulteriori informazioni sull'impostazione e l'esportazione in Oracle CRM On Demand, vedere [Strumenti di importazione ed esportazione](#).

NOTA: gli amministratori delle aziende possono importare contemporaneamente fino a 30.000 record di contatto, con una dimensione file massima di 20 MB.

Procedure preliminari. Se molti dipendenti dell'azienda importano contatti, coordinare le procedure d'importazione in modo da ridurre al minimo la duplicazione dei record. Preparare inoltre il file per l'importazione per accertarsi di acquisire tutti i dati nel file.

ATTENZIONE: non è possibile annullare l'importazione dei record o effettuarne l'eliminazione di massa. Si consiglia pertanto di sperimentare la procedura di importazione con un file contenente 5-10 record per evitare di effettuare il cleanup dei dati in seguito. Se l'azienda importa grandi quantità di record, partecipare a una sessione di formazione sull'importazione dei dati. Per informazioni su queste risorse, fare clic sul collegamento [Formazione e supporto](#) nella parte superiore di ogni pagina di Oracle CRM On Demand.

Per importare i contatti

1 Fare clic sulla scheda Contatti.

2 Nella barra del titolo Contatti modificati di recente fare clic su Importa.

NOTA: se la sezione Contatti modificati di recente non è visualizzata nella home page contatti, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina, quindi aggiungere questa sezione al layout di pagina.

3 Nella sezione Strumenti di importazione ed esportazione personali della pagina Strumenti dati e integrazione fare clic su Importa contatti.

Viene avviata la procedura di importazione.

4 Nel Passo 1 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Selezionare le modalità di identificazione dei record corrispondenti che si desidera vengano utilizzate dalla procedura di importazione.

La procedura di importazione utilizza un ID univoco esterno, ovvero un campo ID esterno univoco importato da un altro sistema. La procedura di importazione utilizza inoltre campi predefiniti di Oracle CRM On Demand.

Per informazioni sulla definizione della modalità di duplicazione dei record, vedere Informazioni su duplicati di record e ID esterni.

b Selezionare l'operazione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione in seguito all'individuazione di un identificativo di record univoco duplicato in Oracle CRM On Demand. È possibile scegliere tra non importare i record duplicati, sovrascrivere i record esistenti o creare record aggiuntivi.

c Selezionare l'azione che dovrà essere eseguita dalla procedura di importazione se l'identificativo univoco del record importato non corrisponde a un record esistente in Oracle CRM On Demand.

NOTA: se si sceglie di sovrascrivere i record e di non creare un nuovo record nell'opzione precedente, il record viene aggiornato.

d Decidere se la procedura di importazione deve creare un nuovo record per le associazioni (record correlati) mancanti nel file di dati.

e Selezionare il formato di data e ora utilizzato nel file CSV.

Per ulteriori informazioni, vedere Linee guida sui tipi di campi per l'importazione dei dati.

f Verificare che la selezione della codifica file sia Europa occidentale.

NOTA: non modificare questa impostazione se non si è sicuri che venga utilizzato un altro metodo di codifica. L'impostazione predefinita Europa occidentale è valida per la maggior parte dei sistemi di codifica in Europa e America del nord.

g Selezionare il tipo di delimitatore CSV utilizzato nel file: virgola o punto e virgola.

h Selezionare gli elementi che dovranno essere registrati da Oracle CRM On Demand dal menu Errore nella registrazione: tutti i messaggi, errori e avvertenze, o solo errori.

i Selezionare il file CSV da cui si desidera importare i dati.

5 Nel Passo 2 della procedura di importazione, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Seguire le istruzioni per la convalida del file, se necessario.

b Selezionare un file di mappatura del campo, se disponibile.

I file di mappatura del campo (.map) contengono gli accoppiamenti di campi nel file CSV con campi Oracle CRM On Demand esistenti. Dopo aver eseguito un'importazione, il sistema invia una e-mail contenente il file .map con lo schema di mappatura recente. Salvarlo nel computer per riutilizzarlo durante le importazioni successive.

6 Nel Passo 3 della procedura di importazione mappare i campi del file ai campi di Oracle CRM On Demand. È necessario mappare, come minimo, tutti i campi richiesti alle intestazioni di colonna nel file CSV.

La procedura di importazione elenca le intestazioni di colonna del file CSV di importazione accanto un elenco che mostra tutti i campi nell'area corrispondente in Oracle CRM On Demand, compresi i campi personalizzati aggiunti.

Se il campo indirizzo necessario non viene visualizzato nell'elenco a discesa, selezionare quello corrispondente in questa tabella.

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Numero civico Indirizzo 1 Chome	Numero/Via
Ku	Indirizzo 2
Piano Distretto	Indirizzo 3
Shi/Gun	Città
Colonia/Sezione Codice CEDEX Indirizzo 4 URB Area urbana	Casella postale/Codice smistamento
Stato MEX Stato BRA Comune Parte del territorio Isola Prefettura Regione Emirato Oblast	Provincia

Per filtrare l'elenco in base a questo campo	Selezionare questo campo dall'elenco a discesa
Codice isola Boite Postale Codigo Postal	CAP/Codice postale

Se si seleziona un file .map, verificare che la mappatura dei campi avvenga correttamente. Potrebbe essere necessario mappare i campi personalizzati creati dopo aver eseguito l'importazione precedente.

Per informazioni sugli ID esterni, vedere Informazioni su duplicati di record e ID esterni.

ATTENZIONE: se è stato selezionato il file errato da importare, fare clic su Annulla per modificare le selezioni. A questo punto, se si utilizza il pulsante Indietro, il contenuto della cache non viene cancellato, quindi il file di importazione selezionato in origine viene visualizzato nel passo di mappatura del campo.

ATTENZIONE: l'ID esterno univoco e l'ID esterno responsabile sono campi chiave che vengono utilizzati per associare i contatti ai relativi record del responsabile. Se questi campi non vengono mappati, il record del responsabile verrà associato ai contatti utilizzando i campi Nome contatto e Responsabile. Quando si utilizzano tali campi per eseguire questa associazione, i record del file di dati saranno soggetti a un ordinamento delle dipendenze più rigoroso.

- 7 Nel Passo 4 della procedura di importazione seguire le istruzioni visualizzate allo schermo, se necessario.
- 8 Nel Passo 5 della procedura di importazione fare clic su Fine.

Per visualizzare la coda per le richieste d'importazione

- 1 Fare clic sulla scheda Contatti.
- 2 Nella barra del titolo Contatti modificati di recente, fare clic sul pulsante Importa.
- 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Coda richiesta di importazione.
Viene visualizzata la pagina Coda richiesta di importazione contenente informazioni sulle richieste, incluso il tempo previsto per il completamento.

Nella tabella riportata di seguito viene descritto lo stato di importazione.

Stato	Descrizione
Completato	L'importazione è stata completata senza errori.
Completato con errori	L'importazione è stata completata ma si sono verificati errori con alcuni record.
Non riuscito	L'importazione è stata completata ma non è stato importato alcun record.
Errore	L'importazione non è stata completata a causa di un errore.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sui record di importazione.

Informazioni sui record di importazione	Descrizione
N. inviati	Il numero di record contenuti nel file CSV.
N. elaborazioni	Il numero di record attualmente elaborati dal modulo di importazione. Questo campo viene elaborato ogni 20 secondi o impostato da un processo di sistema.
N. importati correttamente	Il numero di record importati senza errori.
N. importati parzialmente	Il numero di record importati. Non tutti i record sono stati importati.
N. non importati	Il numero di record non importati.

Collegamento dei contatti a più clienti

È possibile collegare un contatto a più clienti. A questo scopo, ruolo e configurazione devono essere impostati come descritto di seguito.

- L'amministratore dell'azienda deve includere nel ruolo utente il privilegio Gestisci accesso a relazione estesa di contatto e cliente.
- Il layout della pagina Dettagli del contatto deve comprendere le informazioni correlate ai clienti. Per ulteriori informazioni su come modificare il layout della pagina, vedere [Modifica del layout della pagina Dettagli](#) (a pagina 734).

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72).

Come tenere traccia delle relazioni tra contatti

Se si vuole tenere traccia delle relazioni tra contatti, memorizzare le informazioni nelle pagine Relazioni del contatto. Ad esempio, si potrebbe tenere traccia delle relazioni più influenti (personali, commerciali o di settore) per un determinato contatto.

A questo scopo, collegare il contatto le cui relazioni si desidera controllare al record contatto. È possibile collegare tutti i contatti che si desidera. Poi definire le relazioni e aggiungere qualsiasi informazione pertinente.

NOTA: la funzione che consente di tenere traccia delle relazioni non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono creare campi personalizzati per memorizzare informazioni aggiuntive sulle relazioni tra i contatti e aggiungere i campi creati al layout della pagina di modifica delle relazioni tra contatti. Gli utenti che dispongono dell'accesso ai record delle relazioni tra contatti potranno quindi visualizzare e aggiornare le informazioni nei campi personalizzati.

Procedure preliminari. Creare un record di contatto per ogni persona da collegare al contatto.

Per tenere traccia delle relazioni tra contatti

1 Selezionare il contatto.

Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Relazioni del contatto ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un contatto, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica nella riga della relazione contatto esistente.

3 Nella pagina di modifica della relazione contatto, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni campi per tenere traccia delle relazioni tra contatti.

Campo	Commenti
Contatto correlato	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il contatto per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra i contatti. Questo campo è obbligatorio. I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa.
Ruolo inverso	Selezionare un'opzione che definisce la relazione inversa tra i contatti. Questo campo è obbligatorio. I valori predefiniti sono: Nessuno specificato, Figlio, Avvocato, Coniuge, Contabile, Assistente, Investitore, Banca, Vivo con, Subordinato, Superiore, Associato conosciuto, Concorrente, Parente o Agente. L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere valori all'elenco a discesa.
Data di inizio	La data predefinita è quella odierna. È possibile utilizzare questo campo per registrare la data di inizio della relazione tra i contatti.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza della

Campo	Commenti
	relazione tra i contatti.

Monitoraggio del fatturato in base ai contatti

È possibile tenere traccia delle informazioni sul fatturato di ogni contatto per permettere all'azienda di basare le previsioni sul fatturato dei contatti. A questo scopo, è possibile aggiungere ai contatti record sul fatturato.

NOTA: la funzione che consente di tenere traccia del fatturato non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

In questo modo è possibile:

- tenere traccia di prodotti, categorie di prodotto o fatturati previsti per ogni contatto;
- basare le previsioni dell'azienda sul fatturato del contatto.

Se l'azienda basa le previsioni sui contatti, vengono inclusi solo i record che rispettano i criteri specificati.

- Il record del fatturato per il contatto deve avere uno stato Aperto, In sospeso o Chiuso.
- Il campo Previsione per il record del fatturato del contatto deve essere selezionato.
- Il record del fatturato non può essere collegato a un'opportunità.

Procedure preliminari. L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Le aziende possono prevedere il fatturato in base a opportunità, prodotto opportunità, cliente o fatturato del contatto o quantità del prodotto, ma solo su uno di questi aspetti. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario compilare quando si aggiungono record di fatturato ai contatti.

Per aggiungere un fatturato ai contatti

- 1 Selezionare il contatto.
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Dalla pagina Dettaglio del contatto, scorrere fino alla sezione Fatturato ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per collegare un record di fatturato, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni sul fatturato, fare clic sul collegamento Modifica accanto al record di fatturato esistente.
- 3 Nella pagina Modifica fatturato, completare i campi Fatturato (vedere [Monitoraggio del fatturato in base ai clienti](#) (a pagina 220)).
NOTA: se l'azienda non basa le previsioni sul fatturato dei contatti, si consiglia di lasciare deselezionata la casella di controllo Previsione nella pagina Fatturato.
- 4 Salvare il record.

Aggiunta di referenze

È possibile aggiungere referenze al record di contatto. Quando si crea una nuova referenza, il record viene salvato come un nuovo record di lead.

NOTA: la funzione referenze non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile nell'azienda.

Per aggiungere una referenza

- 1 Selezionare il contatto.
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione appropriata, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Modifica referenza, immettere le informazioni necessarie.
- 4 Salvare il record.
Per impostazione predefinita, la nuova referenza mostra lo stato In fase di qualifica.

Come tenere traccia degli interessi del contatto

È possibile tenere traccia di prodotti, servizi o hobby a cui il contatto è interessato, ad esempio fondi comuni o golf.

NOTA: la funzione degli interessi del contatto non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per tenere traccia degli interessi del contatto

- 1 Selezionare il contatto.
Per istruzioni sulla selezione dei contatti, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Interessi contatto, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Interessi contatto, immettere le informazioni necessarie.
- 4 Salvare il record.

Analisi dei contatti

Nella sezione Analisi contatto per cliente viene visualizzato un diagramma che consente agli utenti di analizzare il numero totale di contatti per criterio cliente, ad esempio Regione, Regione/Provincia o Settore. Con queste informazioni gli utenti possono tenere sotto controllo la distribuzione dei contatti e identificare le aree con maggiori opportunità o debolezze.

In questa sezione della Home page contatti sarà possibile posizionare il puntatore all'interno del diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per visualizzare un report dettagliato o modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da una prospettiva diversa.

Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare

Per registrare e tenere traccia dell'orario migliore per chiamare un contatto (di solito un medico generico o un altro fornitore di servizi sanitari), completare la procedura seguente per l'aggiunta dell'orario migliore per chiamare. La creazione di questo record consente di tenere traccia dell'orario in cui un contatto è disponibile in una determinata ubicazione.

NOTA: se la pagina di dettaglio di Contatto non contiene la sezione Orari migliori, aggiungere la sezione come descritto in [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734) oppure contattare l'amministratore dell'azienda. Questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Per tenere traccia dell'orario migliore per chiamare

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Orari migliori e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Giorno	Il giorno programmato della chiamata, ad esempio Lunedì. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare un giorno. (Campo obbligatorio).
Ora inizio	L'ora di inizio programmata per la chiamata, ad esempio le 11,00. (Campo obbligatorio).
Ora fine	L'ora di fine programmata per la chiamata, ad esempio le 13,00. (Campo obbligatorio).
Commenti	Una descrizione della chiamata.
Indirizzo	L'indirizzo del contatto. Utilizzare il selettore di ricerca per scegliere l'indirizzo. (Campo obbligatorio).

- 3 Salvare il record.

Aggiunta di licenze di stato del contatto

Una licenza per esercitare la professione medica è utilizzata per convalidare firme per campioni lasciati da un funzionario commerciale (ad esempio un funzionario commerciale farmaceutico) a un contatto (ad esempio un medico generico). Un medico generico deve disporre di una licenza per l'esercizio della professione medica valida per lo stato in cui il medico generico esercita la sua professione. Un *record di licenza di stato del contatto* acquisisce le informazioni sulla licenza per il contatto, di solito un medico generico.

Per aggiungere un record di licenza di stato per un contatto, completare la procedura riportata di seguito.

NOTA: se non si visualizza la sezione Licenza stato contatto correlata all'elemento nella pagina di dettaglio di Contatto, aggiungere la sezione correlata all'elemento come descritto in [Personalizzazione di layout di](#)

elementi correlati o contattare l'amministratore dell'azienda. Questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Per aggiungere una licenza di stato del contatto

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, scorrere fino alla sezione Licenza stato contatto e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi nella tabella seguente e salvare il record.

Campo	Descrizione
Contatto	Il contatto per questo record di licenza di stato, di solito un medico generico o un rappresentante farmaceutico. Utilizzare il Selettore Registro per scegliere un contatto.
Numero licenza	Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Campo obbligatorio).
Stato	La giurisdizione o lo stato americano associato al numero della licenza. Utilizzare l'elenco di selezione per selezionare lo stato, ad esempio <i>NJ</i> per il New Jersey. NOTA: se la giurisdizione dell'utente si trova al di fuori degli Stati Uniti, questo campo non è obbligatorio.
Data di scadenza	La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Fare clic sull'icona del calendario per selezionare la data di scadenza.
Stato	Lo stato della licenza (Attivo o Inattivo). Scegliere lo stato utilizzando l'elenco di selezione.

Campi contatto

La pagina Modifica contatto consente di aggiungere un contatto o di aggiornare i dettagli di uno esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare le informazioni sul contatto nella pagina Elenco contatti e nella pagina Dettagli del contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sul contatto	
Cliente	Il cliente al quale il contatto è collegato. NOTA: è possibile collegare un contatto a più clienti; per ulteriori informazioni, vedere Collegamento dei contatti a più clienti (a pagina 234).
Acconsente al trattamento dei dati personali	Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di partecipare alla condivisione di informazioni o alle comunicazioni di marketing.
Non acconsente al trattamento dei dati personali	Opzione utilizzata negli Stati Uniti e in Europa per indicare che un cliente ha scelto esplicitamente di <i>non</i> consentire la condivisione di informazioni o di non ricevere comunicazioni di marketing.
Informazioni dettagli del contatto	
Tipo di contatto	Il tipo del contatto, ad esempio Cliente potenziale, Lead qualificato, Cliente, Partner, Cliente fisso e Concorrente. Il valore Cliente fisso è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. NOTA: quando si seleziona il valore Cliente fisso in questo campo, la data corrente viene inserita in modo automatico nel campo Data affiliazione cliente.
Reparto	Nome del reparto del contatto.
Responsabile	Nome del responsabile del contatto.
Origine lead	Origine lead del contatto, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Sito web e Altro.
Campagna di origine	Campagna che ha generato il contatto. Se il contatto viene creato tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se il contatto viene creato da un utente, l'utente può immettere le informazioni in questo campo.
Nome assistente	Nome dell'assistente del contatto.
N. tel. assistente	N. di telefono dell'assistente del contatto.
Privato	Indica che il contatto è privato e non può essere visualizzato da altri utenti.
Non inviare e-mail	Indica che il contatto non desidera ricevere e-mail.
Titolo	I valori predefiniti sono PHD, Medico, Ufficiale dentale, MBA, Infermiera registrata, R.T., Farmacista registrato. Farmacista registrato, Padrone di scienza, Dentista, LPN e Padrone di sanità pubblica. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrizione
Potenziale di mercato	I valori predefiniti sono: Alto, Medio e Basso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequenza della visita	I valori predefiniti sono Mai, 1-2 volte/anno, 3-4 volte/anno e >5 volte/anno. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendite dall'inizio dell'anno ad oggi	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Percorso	I valori predefiniti sono Percorso 1, Percorso 2, Percorso 3 e Percorso 4. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data ultima visita	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Orario migliore per visitare	Indica l'orario migliore, nel corso della giornata, per rivolgersi al contatto. I valori predefiniti sono Primo pomeriggio, Prima mattina, Sera, Tardo pomeriggio, Metà mattinata e Sabato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informazioni aggiuntive	
Campi indirizzo cliente	Indirizzo primario. Ereditato dal cliente al quale il contatto è collegato. Campo di sola lettura.
Campi indirizzo contatto	Indirizzo alternativo del contatto. NOTA: se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi dei contatti sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati per soddisfare i requisiti degli indirizzi condivisi. Gli altri utenti dell'azienda potranno visualizzare i dati degli indirizzi condivisi per i propri contatti privati. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi .
Proprietario	L'alias del proprietario del record contatto. In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili. È possibile condividere i record contatto con altri utenti mediante le pagine Team contatto e Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99). A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori

Campo	Descrizione
	informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul contatto. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.
Sezione disponibile	
Mix degli investimenti correnti	I valori predefiniti sono Aggressivo, Moderato e Conservatore. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Obiettivo	I valori predefiniti sono Mantenimento del capitale, Reddito, Reddito/crescita, Bilanciato, Crescita, Crescita aggressiva e Diversificazione internazionale. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segmento	I valori predefiniti sono Colletto bianco, Colletto blu, Rurale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello di esperienza	I valori predefiniti sono Nessuno, Limitato, Buono e Ampliato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profilo di rischio	I valori predefiniti sono Conservatore, Moderato e Aggressivo. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Obiettivo primario	I valori predefiniti sono: Risparmi per istruzione figli, Risparmi per studi univ., Nuova casa, Accumulazione di ricchezza, Pianificazione proprietà, Mantenimento dei miei beni e Pensionamento. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evento vita	I valori predefiniti sono Matrimonio, Nascita di un figlio, Pensionamento, Divorzio e Altro. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Orizzonte temporale investimento	I valori predefiniti sono A breve termine, A medio termine e A lungo termine. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livello	I valori predefiniti sono: Oro, Argento, Bronzo, Primi 100, Alto, Medio e Basso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrizione
Passività totali	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore totale netto	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Reddito totale	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totale beni	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Spese totali	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Merito di credito	Questo campo è specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Stato civile	I valori predefiniti sono Single, Divorziato, Sposato, Partner, Separato, Vedovo/a. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Di proprietà o in affitto	I valori predefiniti sono Di proprietà o in affitto. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valore abitazione	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data di nascita	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Scaglione d'imposta	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID cliente	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sesso	I valori predefiniti sono F e M. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Lavoratore autonomo	Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data affiliazione cliente	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il Tipo di contatto è impostato su Cliente. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segnalato da	La persona che ha segnalato il contatto. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data qualifica	Questo campo viene popolato in modo automatico con la data corrente quando il cliente viene qualificato. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrizione
Stato	Stato del contatto. I valori predefiniti sono Attivo, In file inattivo o In file chiuso. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Professione	La professione del cliente. Si tratta di un campo valuta specifico di Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Opportunità

Utilizzare le pagine Opportunità per creare, aggiornare e monitorare opportunità. Le *opportunità* sono operazioni di vendita che, in un determinato momento, potrebbero essere incluse nelle previsioni del fatturato.

Per creare un'opportunità, è possibile convertire un lead qualificato oppure creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente o a un contatto esistente.

I record opportunità facilitano la gestione del pipeline di vendita per la chiusura delle operazioni. Tutte le informazioni sull'opportunità sono visibili in un unico spazio e sono collegate ad altre informazioni relative a lead, contatti e clienti. Queste informazioni danno una visuale completa dell'opportunità e del cliente.

Informazioni su opportunità e previsioni

Un'*opportunità* è una transazione che genera un fatturato potenziale e che, a un certo punto nel processo di vendita, viene inclusa nella previsione di vendita. Perché un'opportunità o un record di fatturato prodotto venga considerato per essere incluso in una previsione, il record deve avere una data di chiusura entro il periodo di previsione ed essere di proprietà di un partecipante alla previsione. Il periodo di previsione e i partecipanti sono determinati come parte della definizione della previsione. Per ulteriori informazioni sulle previsioni, vedere [Previsioni](#) (a pagina 265).

Suggerimenti per gestire i record opportunità

L'aggiornamento delle informazioni sull'opportunità mentre si lavora per chiudere un affare facilita la comunicazione all'interno del team e garantisce la precisione di previsioni e report. È molto importante mantenere aggiornati alcuni campi nella pagina Dettaglio opportunità.

- I campi Fatturato, Data di chiusura e Fase di vendita sono fondamentali per tenere traccia della cronologia pipeline e vengono utilizzati per le analisi di andamento e le previsioni.
- Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, selezionare la casella di controllo Previsione in un record opportunità per aggiungere l'opportunità ai fatturati previsti nel momento più adatto durante il processo di vendita. Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, selezionare invece la casella di controllo Previsione nei prodotti collegati.

Fasi di vendita

Ogni processo di vendita è contraddistinto da fasi specifiche. Ogni fase di vendita include specifiche attività o task che devono essere completati prima che l'opportunità venga promossa alla fase di vendita successiva. Quando si lavora su un'opportunità, occorre valutarla confrontandola con criteri ben definiti per ogni fase di vendita stabilita dall'azienda.

- Se i criteri vengono rispettati, aggiornare il campo Fase di vendita nel record opportunità.
- Il campo % di probabilità nel record opportunità visualizza per impostazione predefinita un valore correlato alla fase di vendita selezionata per l'opportunità. Se necessario, è possibile modificare questo valore in modo da riflettere al meglio una particolare opportunità presente nella fase di vendita. Tuttavia, quando la fase di vendita cambia, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita, a meno che non si usi la funzione Aggiornamento di massa per cambiare la fase di vendita. Se si usa la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita.
- Il campo Fatturato previsto mostra un valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo di percentuale Probabilità. Questo importo viene utilizzato per le previsioni.
- Aggiornare il campo Passo successivo per visualizzare i criteri della fase seguente nel ciclo di vendita.

NOTA: durante la ricerca delle opportunità per fase di vendita, Oracle CRM On Demand fornisce tutte le opzioni disponibili per i valori della fase di vendita, senza tenere conto se la fase di vendita è applicabile al ruolo dell'utente. Se si è assegnati all'accesso a un'opportunità associata a una fase di vendita non disponibile per il proprio ruolo, è possibile cercare il record opportunità. In uno scenario di questo tipo, è possibile specificare, nei criteri di ricerca, una fase di vendita che sia univoca per il record opportunità, anche se i valori della fase di vendita possono non essere disponibili per il proprio ruolo.

Previsioni

Quando Oracle CRM On Demand genera delle previsioni, determina quali record, campi e dati devono essere inclusi in base al metodo di previsione prescelto. Se determinate condizioni vengono soddisfatte, questi record vengono inclusi nelle previsioni.

- **Data di chiusura.** Oracle CRM On Demand verifica che la Data di chiusura per il record opportunità o fatturato prodotto rientri nel periodo di previsione.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato opportunità, il record opportunità (da solo o collegato a prodotti) deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate sul fatturato prodotto, il record fatturato prodotto deve avere una data di chiusura che rientra nel periodo di previsione.
- **Fatturato previsto.** Oracle CRM On Demand calcola i dati del fatturato previsto come indicato di seguito.

Calcola i totali dei campi Fatturato previsto nel record opportunità o fatturato prodotto e visualizza la somma nel campo Fatturato previsto nel record Previsione.

NOTA: affinché il fatturato previsto opportunità rispecchi fedelmente quello basato sui prodotti opportunità, l'utente deve fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità. Questa funzione è disponibile solo se nel profilo dell'azienda è attivata l'opzione Media probabilità prodotto abilitata. Questa funzione assicura che la percentuale di probabilità (registrata nel campo % di probabilità) per ciascun record di fatturato prodotto sia inclusa come parte del calcolo.

- **Pipeline** Oracle CRM On Demand calcola i dati di previsione pipeline, come segue: calcola il totale dei campi Fatturato nei record opportunità o fatturato prodotto per tutti gli affari potenziali nel periodo di previsione, indipendentemente dallo stato e visualizza la somma nel campo Pipeline nel record di previsione.

NOTA: per i fatturati prodotti ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

- **Previsione.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record nei quali la casella di controllo Previsione è selezionata e visualizza la somma nel campo Previsione nel record di previsione.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record con la casella di controllo Previsione selezionata.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con la casella di controllo Previsione selezionata.

NOTA: il flag Previsione indica l'elevata probabilità che l'opportunità venga chiusa. Pertanto, quando il flag è selezionato, il fatturato corrispondente è incluso nei totali dei fatturati previsti.

Il flag Previsione non determina se il record di un'opportunità o di un fatturato prodotto è parte del periodo di previsione complessivo.

- **Fatturato chiuso.** Oracle CRM On Demand recupera i dati del campo Fatturato dai record con il campo Fase di vendita impostato su Chiusa/vinta e visualizza il totale nel campo Fatturato chiuso del record Previsione.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate su opportunità, sono inclusi i record opportunità con data di chiusura compresa nel periodo di previsione.
 - Se le previsioni dell'azienda sono basate su prodotti, sono inclusi i record fatturato prodotto con data di apertura/chiusura compresa nel periodo di previsione.
- NOTA:** per i fatturati prodotto ricorrenti, viene incluso solo l'importo del fatturato che attiene al periodo di previsione, non il totale del fatturato prodotto.

Utilizzo della Home page opportunità

La Home page opportunità è il punto di partenza per la gestione delle opportunità.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page opportunità. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un'opportunità

È possibile creare un'opportunità facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi opportunità](#) (a pagina 262).

Utilizzo degli elenchi opportunità

Nella sezione Elenchi opportunità vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità.

Elenco opportunità	Filtri
Tutte le opportunità	Tutte le opportunità visualizzabili
Tutte le opportunità chiuse	Le opportunità in cui il campo Fase di vendita è impostato su Chiuso/vinto
Tutte le grandi opportunità	Le opportunità con fatturato maggiore di 100.000
Opportunità create di recente	Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di creazione
Opportunità modificate di recente	Tutte le opportunità visualizzabili ordinate per data di modifica
Le mie opportunità di previsione	Le opportunità in cui la casella di controllo Previsione è selezionata
Le mie opportunità	Le opportunità in cui il nome dell'utente si trova nel campo Proprietario
Le mie prime opportunità	Le opportunità di cui l'utente è proprietario e in cui il campo Priorità è impostato su Alto
Le mie opportunità create di recente	Tutte le opportunità create ordinate per data di creazione
Le mie opportunità modificate di recente	Tutte le opportunità modificate ordinate per data di creazione

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle opportunità visualizzate di recente

La sezione Le mie opportunità visualizzate di recente mostra le opportunità visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo dei task opportunità

Nella sezione relativa ai task correlati alle opportunità aperti personali vengono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. L'utente o il rispettivo responsabile ha impostato la data di scadenza o la priorità. Il livello di priorità del task, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso, è indicato dalle frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- per rivedere un task, fare clic sul collegamento Oggetto.
- Per rivedere l'opportunità alla quale è associato il task, fare clic sul nome dell'opportunità.
- Per espandere l'elenco di task, fare clic su Mostra elenco completo.

Utilizzo di report per analizzare la pipeline

Nella Home page opportunità è possibile che vengano visualizzate una o più sezioni di report. L'amministratore dell'azienda può specificare quali sezioni del report vengono visualizzate nella pagina. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, viene visualizzata la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, che mostra un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. Per informazioni sull'utilizzo della sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente, vedere [Analisi della pipeline](#) (a pagina 257).

Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere più sezioni alla Home page opportunità, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità.

Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità

- 1 Nella Home page opportunità, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page opportunità, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

Gestione delle opportunità

Per gestire le opportunità, effettuare i task riportati di seguito.

- [Riassegnazione di opportunità](#) (a pagina 249)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità](#) (a pagina 250)
- [Accesso a Elaborazione informazioni](#) (a pagina 251)
- [Collegamento di prodotti a opportunità](#) (a pagina 252) (consente il monitoraggio del fatturato prodotto)
- [Analisi della pipeline](#) (a pagina 257)

- [Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità](#) (a pagina 258)
- [Specificazione delle opportunità principali e secondarie](#) (vedere "[Specifica delle opportunità principali e secondarie](#)" a pagina 258)
- [Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità](#) (a pagina 260)
- [Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team](#) (a pagina 260)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Uso di script di valutazione](#) (vedere "[Utilizzo di script di valutazione](#)" a pagina 118)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 125)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Riassegnazione di opportunità

Se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono, è possibile riassegnare manualmente un'opportunità modificando il proprietario o il registro personalizzato primario nel record opportunità.

NOTA: a seconda della modalità di proprietà dei record configurata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record Opportunità, è possibile assegnare un record opportunità a un proprietario o a un registro personalizzato primario, ma non a un proprietario e a un registro personalizzato primario contemporaneamente. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

Se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Opportunità è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è inoltre possibile riassegnare un'opportunità a un nuovo proprietario selezionando la casella di controllo Riassegna opportunità nella richiesta.

Per riassegnare un'opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità che si desidera riassegnare.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.

3 Nella pagina Modifica opportunità, effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare un altro utente o registro nella finestra di ricerca.
- Selezionare la casella di controllo Riassegna opportunità per attivare la funzionalità Gestione assegnazioni per riassegnare l'opportunità.

NOTA: La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

4 Salvare le modifiche.

NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro attuale del sistema.

Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità

In Oracle CRM On Demand sono disponibili aree in cui è possibile tenere traccia di informazioni sui partner o sui concorrenti delle opportunità. Ad esempio, se si desidera tenere traccia delle aziende (clienti) che intrattengono rapporti d'affari con l'opportunità XYZ o le aziende (clienti) concorrenti in relazione all'opportunità XYZ.

A tale scopo, collegare al record opportunità il cliente che agisce come partner o come concorrente. È possibile collegare tutti i clienti partner o concorrenti che si desidera. Aggiungere quindi le informazioni relative al partner o al concorrente nella pagina di modifica del partner o del concorrente dell'opportunità, come ad esempio i punti di forza e di debolezza del cliente.

Procedure preliminari. Creare un record di cliente per ciascun partner o concorrente da collegare all'opportunità. Per informazioni sull'aggiunta di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Per tenere traccia delle informazioni relative a partner e concorrenti di opportunità

1 Selezionare l'opportunità.

Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità scorrere fino alla sezione Partner opportunità o Concorrenti opportunità ed effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per collegare un cliente, fare clic su Aggiungi.
- Per aggiornare le informazioni, fare clic sul collegamento Modifica accanto al partner o concorrente esistente.

3 Nella pagina di modifica di Partner opportunità o di Concorrente opportunità, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni relative a un cliente o a un concorrente.

Campo	Commenti
Partner opportunità	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di partner con questa opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Concorrente opportunità	Fare clic sull'icona di ricerca e selezionare il cliente per il quale si vuole tenere traccia delle relazioni e delle informazioni, in qualità di concorrente per questa opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra l'opportunità e questo cliente. Questo campo è obbligatorio.
Ruolo inverso	Selezionare l'opzione che definisce la relazione inversa o il ruolo. Questo campo è obbligatorio.
Data di inizio	Utilizzare questo campo per registrare la data di inizio di una partnership. La data predefinita è quella odierna. Questo campo è obbligatorio.
Data di fine	Utilizzare questo campo per registrare la data di scadenza di una partnership.
Contatto principale	Contatto chiave del partner o del concorrente per questa opportunità.

- 4 Salvare il record.

Accesso a Elaborazione informazioni

In ogni fase di vendita di un'opportunità l'azienda potrebbe avere la necessità di raccogliere informazioni specifiche, a seconda delle procedure aziendali del caso. Per favorire l'inserimento di queste informazioni, l'amministratore dell'azienda può impostare task di completamento, richiedere l'immissione di informazioni specifiche e aggiungere informazioni da poter controllare in ogni fase del processo di vendita.

Nota: l'azienda può impostare vari processi di vendita (fasi, probabilità e istruzioni) per ruoli e tipi di opportunità diversi. Ad esempio, se alcuni funzionari commerciali vendono prodotti mentre altri vendono servizi, potrebbero essere collegati a ruoli diversi e, di conseguenza, visualizzare opzioni diverse per le fasi di vendita e linee guida diverse nelle istruzioni di vendita.

Per accedere alle istruzioni relative alle fasi di vendita

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic sul pulsante Istruzioni.

- 3 Controllare la pagina Responsabile processo per visualizzare le informazioni impostate dall'amministratore dell'azienda e aggiornare l'opportunità di conseguenza.
SUGGERIMENTO: è possibile stampare le informazioni facendo clic con il pulsante destro del mouse sulla pagina *Elabora istruzioni*.
NOTA: nella sezione *Risorse utili*, fare clic su *Visualizza nella riga di qualsiasi allegato* per visualizzare ulteriori informazioni.
- 4 Per aggiornare l'opportunità, fare clic su *Modifica* e analizzare le informazioni sul record al fine di rispettare le istruzioni di vendita.
- 5 Salvare il record opportunità.
- 6 Quando si aggiorna il campo *Fase di vendita*, l'applicazione chiede di compilare i campi necessari. Inoltre, alcuni campi potrebbero contenere valori predefiniti, che è comunque possibile aggiornare.
- 7 Fare clic su *Chiudi* nella finestra *Responsabile processo*.

Se l'amministratore dell'azienda ha configurato questa possibilità, quando si salva il record vengono aggiunti alcuni task all'opportunità e al cliente a essa collegato.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- Impostazione di istruzioni, categorie e processi di vendita

Collegamento di prodotti a opportunità

È possibile collegare i prodotti a opportunità per i motivi descritti di seguito.

- Come tenere traccia di quali prodotti appartengono all'opportunità
- Calcolare il fatturato opportunità in base al fatturato prodotto
- Basare le previsioni dell'azienda sul fatturato prodotto o sulle quantità prodotto

Quando si crea un'opportunità, è inoltre possibile collegare un prodotto all'opportunità. Se l'amministratore dell'azienda ha attivato il pulsante *Salva e aggiungi prodotto* nella pagina *Modifica opportunità*, è possibile fare clic su tale pulsante per salvare il nuovo record di opportunità e passare direttamente alla pagina *Modifica fatturato prodotto*. Se si annulla l'aggiunta del record di fatturato del prodotto, in Oracle CRM On Demand viene visualizzata la pagina di dettaglio di *Opportunità* per il record di opportunità salvato in precedenza.

Procedure preliminari. L'azienda deve informare l'utente del metodo di previsione che intende utilizzare. Il metodo di previsione dell'azienda determina quali campi è necessario selezionare quando si collegano i prodotti alle opportunità.

NOTA: fare clic sul pulsante *Aggiorna totali opportunità* per calcolare il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto. Il calcolo relativo a questa funzione cambia se l'opzione *Media probabilità prodotto* abilitata è attivata nel profilo dell'azienda.

Al calcolo si applicano le condizioni riportate di seguito.

- Se l'opzione Media probabilità prodotto abilitata è attivata, il pulsante Aggiorna totali opportunità aggiornerà il fatturato dell'opportunità e la probabilità dell'opportunità in base a ciascun prodotto collegato. Pertanto, il fatturato previsto verrà calcolato in base alla probabilità media per tutti i prodotti collegati.
- Se l'opzione Media probabilità prodotto abilitata non è attivata, il pulsante Aggiorna totali opportunità aggiornerà il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto totale per ciascun prodotto collegato. Il valore della probabilità dell'opportunità non viene aggiornato; pertanto, il fatturato previsto verrà calcolato in base alla percentuale esistente.

Affinché il pulsante Aggiorna totali opportunità funzioni correttamente, è necessario che i campi Quantità e Fatturato nella pagina Modifica fatturato prodotto vengano visualizzati e compilati. L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout di pagina per rendere disponibili questi campi.

Per collegare i prodotti alle opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente.
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di chiusura.
- 4 Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
- 5 Se l'azienda prevede un fatturato basato sul fatturato prodotto e si desidera includere questo record fatturato prodotto come parte dei totali del fatturato previsto, delle quantità previste o di entrambi, selezionare la casella di controllo Previsione.
NOTA: se l'azienda prevede il fatturato in base alle opportunità anziché ai prodotti, è opportuno non selezionare la casella di controllo Previsione sul record Fatturato prodotto opportunità.
- 6 Salvare il record.

Per calcolare il fatturato dell'opportunità in base al fatturato del prodotto collegato

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto ed eseguire una delle operazioni descritte di seguito.

- Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic sul collegamento Modifica accanto al prodotto esistente. (Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto in linea sulla pagina Dettaglio opportunità; per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere [Aggiornamento di record collegati da record principali](#) (vedere "[Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#)" a pagina 80)).
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità, compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
 - 4 Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.
 - 5 Salvare il record.
 - 6 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, nella sezione Fatturato prodotto opportunità, fare clic sul pulsante Aggiorna totali opportunità.
- Viene calcolato il fatturato prodotto per ogni prodotto collegato e i risultati vengono visualizzati nei campi Fatturato e Fatturato previsto per l'Opportunità.

Per basare le previsioni dell'azienda sui record fatturato prodotto

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Fatturati prodotto opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per collegare un prodotto, fare clic su Aggiungi.
 - Per aggiornare le informazioni sul prodotto, fare clic su Modifica. Se la modifica in linea è abilitata, è possibile modificare i campi Fatturati prodotto opportunità in linea nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per ulteriori informazioni sulla modifica di campi nelle sezioni di informazioni correlate, vedere [Aggiornamento di record collegati da record principali](#) (vedere "[Aggiornamento dei record collegati dai record principali](#)" a pagina 80)).
- 3 Nella pagina di modifica di Fatturato prodotto opportunità:
 - a Compilare i campi Quantità, Prezzo di acquisto e Data di apertura/chiusura.
 - b Assicurarsi che la data nel campo Data di apertura/chiusura rientri nel periodo della previsione e che il record appartenga a un partecipante alla previsione.
 - c Selezionare la casella di controllo Previsione per fare in modo che le informazioni su questo record contribuiscano ai totali fatturato previsto.
 - d Se il prodotto rappresenta un fatturato ricorrente, compilare i campi Frequenza e N. di periodi nella sezione Informazioni fatturato ricorrente.

4 Salvare il record.

NOTA: }se un prodotto non viene venduto, è possibile aggiornare la data di apertura/chiusura associata e deselezionare la casella di controllo Previsione sulla pagina Fatturato prodotto corrispondente in modo da evitare che il fatturato per il prodotto venga aggiunto alle previsioni dell'azienda. In alternativa, se uno dei diversi prodotti collegati all'opportunità è in sospenso, è possibile rimuovere il prodotto dall'opportunità e creare un'altra opportunità per quel prodotto in modo da evitare che il relativo fatturato venga incluso nella previsione.

Campi Fatturato prodotto opportunità

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni del campo per un il fatturato prodotto. L'amministratore può aggiungere, rietichettare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

ATTENZIONE: se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, le informazioni inserite per il fatturato prodotto possono influire sui calcoli.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del prodotto	
Nome prodotto	Possono essere selezionati solo i prodotti contrassegnati come Ordinabili dall'amministratore dell'azienda. Quando si collega un prodotto a questa opportunità, questi campi vengono copiati dalla definizione del prodotto. Categoria prodotto, N. parte, Tipo, Stato e Descrizione.
Quantità	Numero di unità ordinate dal cliente. Per un prodotto ricorrente, immettere la quantità del prodotto per periodo ricorrente. Ad esempio, se si inviano 10 cartucce per stampante al mese, immettere 10.
Prezzo di acquisto	Prezzo del prodotto.
Fatturato	La quantità moltiplicata per il prezzo di acquisto. Il fatturato non può essere sovrascritto. Questo campo influisce sulle previsioni per prodotti di opportunità.
Categoria prodotto	Categoria trasferita insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
N. parte	Numero trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Tipo	Tipo trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Stato	Stato trasferito insieme alla definizione del prodotto. Sola lettura.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul prodotto. Limite di 250 caratteri.
Informazioni fatturato ricorrente	

Campo	Descrizione
Data di apertura/chiusura	<p>Questa data viene trasferita dalla data di chiusura sull'opportunità. Per la voce fatturato prodotto, questa è la data di chiusura prevista. Per un prodotto ricorrente, questa è la data di apertura. Per un prodotto ricorrente con una data di chiusura che termina l'ultimo giorno del mese e una data di apertura a metà mese, aggiungere un record per il prezzo ricorrente completo e un altro record per l'ordine ripartito proporzionalmente.</p> <p>Ad esempio: si inizia a fornire carta a un'azienda il 15 di maggio. Dopo di questo, si invierà carta per un valore di \$500 al termine di ogni mese fino alla fine dell'anno.</p> <p>Per l'ordine di metà mese, aggiungere un record prodotto con questi valori: Fatturato = \$250 Quantità = 1</p> <p>Per l'ordine ricorrente, aggiungere un secondo record prodotto con questi valori: Fatturato = \$500 Quantità = 1 Frequenza = mensile #N. di periodi = 7 (da giugno a dicembre).</p>
Frequenza	<p>Frequenza per un prodotto ricorrente.</p> <p>Il termine <i>bisettimanale</i> significa una volta ogni due settimane.</p> <p>Quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo N. di periodi.</p>
N. di periodi	<p>Numero di periodi per il fatturato prodotto ricorrente. Sono supportati un massimo di 260 periodi per il fatturato ricorrente. L'estensione temporale coperta dal numero totale di periodi varia in base alla frequenza selezionata (nel campo Frequenza). Ad esempio, in caso di fatturato ricorrente su base settimanale, è possibile tenere traccia del fatturato per un massimo di cinque anni.</p> <p>NOTA: quando si inseriscono dati in questo campo, è necessario inserire dati anche nel campo Frequenza.</p>
Informazioni di vendita	
Fase di vendita	Sola lettura. Fase di vendita trasferita dall'opportunità.
Probabilità	<p>Probabilità di successo della vendita del prodotto. Il valore iniziale in questo campo viene ereditato dalla fase di vendita dell'opportunità. È possibile modificare il valore, se necessario, in modo che rifletta meglio lo stato del prodotto specifico.</p> <p>Se la fase di vendita cambia, il valore del campo Probabilità del record opportunità rispecchia per impostazione predefinita il valore correlato alla nuova fase di vendita, mentre il valore nel campo Probabilità del prodotto non viene sovrascritto.</p> <p>NOTA: se si usa la funzione Aggiornamento di massa per cambiare la fase di vendita per una o più opportunità, il valore nel campo % di probabilità delle opportunità non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della</p>

Campo	Descrizione
	nuova fase di vendita.
Fatturato previsto	Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo della percentuale di probabilità.
Cliente	Il cliente collegato a questa opportunità. Sola lettura.
Proprietario	<p>Persona assegnata a questa opportunità. Per impostazione predefinita, questo valore corrisponde al proprietario dell'opportunità. Modifiche successive al proprietario dell'opportunità non vengono visualizzate in questo campo.</p> <p>In generale, il proprietario può aggiornare i dettagli del record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influisce sulla selezione dei record inclusi nelle previsioni e nei report eseguiti dall'utente e dai responsabili (dalle pagine Report e Dashboard).</p> <p>Ogni record ha un solo proprietario. Tuttavia, i record delle opportunità possono essere condivisi con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team clienti. Per istruzioni, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).</p>
Previsione	Indicatore che indica di includere questo prodotto nei totali previsione.

Analisi della pipeline

Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Analisi pipeline per il trimestre corrente della Home page opportunità mostra un'analisi trimestrale della pipeline sotto forma di diagramma. È possibile utilizzare questa analisi per identificare opportunità e sfide. In questa sezione della Home page opportunità, è possibile posizionare il puntatore sul diagramma per visualizzare informazioni specifiche, fare clic su un segmento per rivedere un report dettagliato o modificare le categorie negli elenchi a discesa per visualizzare report di analisi del fatturato e dell'opportunità diversi. Ad esempio, è possibile generare un'analisi che mostra il numero di opportunità per regione.

È inoltre possibile effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare questa analisi per controllare se gli affari sono nel ciclo di vendita, in modo da poter intervenire quando necessario.
- Filtrare le operazioni in base al numero (N.) medio di giorni nella fase per controllare se e dove le operazioni sono interrotte.
- Filtrare gli operazioni in base al numero (N.) di opportunità per controllare quante opportunità esistono in ciascuna fase del ciclo di vendita.
- Visualizzare un elenco degli affari in ciascuna fase per concentrarsi sulle aree che richiedono attenzione.
- Passare al dashboard della pipeline per visualizzare prospettive storiche e comparative sulle prestazioni generali.

Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità

È possibile creare una richiesta prezzi speciali da un'opportunità.

Nota: questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Procedure preliminari. Nell'applicazione standard, la richiesta prezzi speciali delle opportunità non viene visualizzata. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la richiesta prezzi speciali come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734)).

Per creare la richiesta prezzi speciali per un'opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità.

Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate alla Richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Nuovo.

- 3 Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, immettere le informazioni necessarie e salvare il record.

Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 442).

Specifica delle opportunità principali e secondarie

Specificando una relazione principale-secondaria è possibile indicare gerarchie di opportunità, ad esempio un'opportunità di vendita con più componenti. È possibile creare l'opportunità principale dall'opportunità secondaria oppure l'opportunità secondaria dall'opportunità principale.

Se si elimina un'opportunità principale che dispone di opportunità secondarie correlate, l'associazione tra i record principale e secondari viene eliminata, ma le opportunità secondarie rimangono come record attivi. Il campo ID univoco esterno opportunità principale rimane popolato per il record di opportunità secondaria se in seguito l'opportunità principale viene ripristinata dalla pagina Elementi eliminati.

Se si associa un'opportunità secondaria a un nuovo record di opportunità principale, i campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale vengono popolati con i valori del nuovo elemento principale. Se viene ripristinato, il record principale originale non viene riassociato al record secondario.

Se si elimina una sola opportunità secondaria, l'opportunità principale e le eventuali opportunità secondarie aggiuntive rimangono come record attivi e l'opportunità secondaria eliminata viene spostata alla pagina Elementi eliminati. L'opportunità secondaria eliminata non viene più visualizzata nell'elenco delle informazioni correlate Opportunità secondarie dell'opportunità principale, ma i valori dei campi ID opportunità principale, Opportunità principale e ID sistema esterno univoco opportunità principale rimangono nel record dell'opportunità secondaria eliminata.

Le procedure riportate di seguito descrivono come specificare le opportunità principali e secondarie.

Per specificare un'opportunità principale

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità secondaria.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Opportunità principale.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare o creare l'opportunità principale.
- 5 Salvare il record.

Per specificare un'opportunità secondaria

- 1 Selezionare l'opportunità che diventerà l'opportunità principale.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica opportunità, fare clic sul pulsante Nuovo accanto all'elenco Elementi correlati Opportunità secondarie.
- 4 Nella finestra di ricerca, selezionare o creare l'opportunità secondaria.
- 5 Salvare il record.

Per rimuovere o eliminare una gerarchia di opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità secondaria.
Per istruzioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio opportunità, fare clic su Modifica.
- 3 Nel campo Opportunità principale, eliminare il valore corrente, quindi digitare il nuovo valore oppure usare l'icona di ricerca per sceglierlo.
- 4 Salvare il record.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Ricerca di record](#) (a pagina 46)
- [Campi opportunità](#) (a pagina 262)

Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità

È possibile creare una registrazione operazione da un'opportunità.

Nota: questa funzione è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Procedure preliminari. Nell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, la sezione Registrazioni operazioni non viene visualizzata nella pagina di dettaglio di Opportunità. Per aggiungerla alla pagina di dettaglio di Opportunità, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda l'accesso di sola lettura alle informazioni correlate alle opportunità del ruolo dell'utente. È quindi necessario fare clic sul collegamento Modifica layout nella pagina di dettaglio di Opportunità e aggiungere la registrazione dell'operazione come sezione Informazioni correlate (vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734)).

Per creare una registrazione operazione da un'opportunità

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alle informazioni correlate a Registrazioni operazioni, quindi fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie.
Per informazioni sui campi, vedere [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 415). Per informazioni sull'associazione di registrazioni operazioni esistenti con opportunità esistenti e per modificare associazioni esistenti tra queste due categorie, vedere [Associazione di registrazioni operazioni a opportunità](#) (a pagina 412).

Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team

È possibile frazionare il fatturato da un'opportunità tra membri del team di opportunità. Il tipo di previsione Fatturato dell'opportunità utilizza questi frazionamenti di fatturato per calcolare il fatturato annotato nel record di opportunità. Per ulteriori informazioni sulla previsione, vedere [Previsioni](#) (a pagina 265) e [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 244). Per ulteriori informazioni sui team di opportunità, vedere [Informazioni sui team di opportunità](#) (a pagina 261).

Per frazionare il fatturato dell'opportunità tra membri del team

- 1 Selezionare l'opportunità.
Per informazioni sulla selezione delle opportunità, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Opportunità, scorrere fino alla sezione Team dell'opportunità ed effettuare una delle operazioni descritte di seguito.
 - Per aggiungere un membro del team, fare clic su Aggiungi utenti.

- Per aggiornare informazioni sui membri del team, fare clic su Modifica utenti.

3 Nella pagina Utenti modificati team opportunità, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Per ciascun membro del team, immettere le informazioni nei campi necessari, incluso il campo Percentuale (%) frazionamento.
- b** (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Distribuisci frazionamento per distribuire la percentuale di frazionamento in parti uguali tra i membri del team.
- c** (Facoltativo) Fare clic sul pulsante Aggiorna totali per ricalcolare il Fatturato frazionato e i Totali.

NOTA: i pulsanti Aggiorna totali e Distribuisci frazionamento vengono visualizzati solo se l'opzione Abilita frazionamento fatturato opportunità è selezionata nel profilo dell'azienda; vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

4 Salvare il record.

Campi team dell'opportunità

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti alcuni dei campi per i team dell'opportunità.

Campo	Commenti
% frazionamento	Questo campo mostra la percentuale di fatturato di ciascun membro del team. Il valore predefinito è 100% per il proprietario dell'opportunità e 0% per gli altri membri del team.
Fatturato frazionato	Questo valore viene calcolato automaticamente ed è un campo di sola lettura. Il fatturato frazionato viene calcolato moltiplicando il fatturato dell'opportunità per la percentuale (%) di frazionamento.
Ruolo utente	Selezionare un'opzione che definisce la relazione tra il membro del team e il team dell'opportunità. Questo campo è obbligatorio.
Accesso opportunità	Stabilisce l'accesso di un membro del team al record di opportunità. Questo campo è obbligatorio.

Informazioni sui team di opportunità

Per alcuni tipi di record, quali clienti, contatti e opportunità, è possibile consentire a un team di utenti di condividere un record. A tale scopo, è necessario aggiungere in primo luogo l'utente al team per il record selezionato, quindi specificare il livello di accesso dell'utente al record e ai record collegati specificati.

Tenere presente le informazioni riportate di seguito relative ai team di opportunità, ai team di clienti e all'accesso ai record per le opportunità.

- Se si seleziona la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda, i membri del team cliente vengono aggiunti automaticamente a un team dell'opportunità se l'opportunità è collegata al cliente. (Allo stesso modo, i membri del team cliente possono diventare automaticamente membri di un team contatto se il contatto è collegato a un cliente).
- Se non si desidera che un utente venga aggiunto automaticamente al team dell'opportunità quando il record di opportunità è collegato a un cliente, assicurarsi che la casella di controllo Abilita ereditarietà team principale nella pagina Profilo azienda non sia selezionata. Questa opzione impedisce che il membro del team cliente venga aggiunto automaticamente al team dell'opportunità.

È possibile aggiungere utenti a team dell'opportunità nei modi riportati di seguito.

- Facendo clic sul pulsante Aggiungi utenti nella pagina di dettaglio del record.
- Utilizzando la funzionalità di gestione assegnazioni. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle regole di assegnazione.
- Utilizzando gruppi. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei gruppi.

Per assicurarsi che un utente non abbia accesso alle opportunità collegate a un cliente, è necessario verificare che all'utente non venga consentito l'accesso mediante uno o più metodi riportati di seguito.

- L'utente non è nel team dell'opportunità.
- Nessun subordinato dell'utente è nel team dell'opportunità.
- L'utente non è stato delegato da un altro utente che ha accesso alle opportunità.
- L'opportunità non è nel registro di cui l'utente è membro, né in alcuno dei relativi registri secondari.
- L'utente non ha accesso ai record di opportunità dalle impostazioni del ruolo.
- Il livello di accesso del tipo di record per l'opportunità correlata al cliente è impostato su qualsiasi opzione ad eccezione delle seguenti: Nessun accesso o Eredita principale.

Campi opportunità

La pagina Modifica opportunità consente di aggiungere un'opportunità o di aggiornare i dettagli di una esistente. Questa pagina consente di visualizzare l'insieme completo dei campi di un'opportunità.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare le informazioni sull'opportunità nella pagina Elenco opportunità e nella pagina Dettaglio opportunità. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

ATTENZIONE: le informazioni immesse per le opportunità possono influenzare le previsioni del fatturato dell'azienda.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave dell'opportunità	
Nome opportunità	Il nome per questa opportunità.
Cliente	Il cliente collegato a questa opportunità.
Opportunità principale	L'opportunità principale collegata a questa opportunità.
Fase di vendita	<p>Fasi del processo di vendita, quali Lead qualificato, Costruzione visione, Elenco breve, Selezionata, Negoziazione, Chiuso/vinto o Chiuso/perso.</p> <p>NOTA: quando la fase di vendita cambia, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito per la nuova fase di vendita a meno che non si usi la funzione Aggiornamento di massa per cambiare la fase di vendita. Se si usa la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita.</p>
Passo successivo	La prossima azione che deve essere eseguita per questa opportunità.
Fatturato	<p>L'importo del fatturato per l'opportunità. Il valore predefinito è zero. Questo campo influisce sulle previsioni per il fatturato dell'opportunità.</p> <p>NOTA: tutti i valori predefiniti e i valori predefiniti a posteriori specificati per questo campo vengono ignorati.</p>
Data di chiusura	Data prevista per la chiusura dell'opportunità. Per impostazione predefinita, la data di chiusura viene impostata sulla stessa data del campo Data di creazione. Se l'opportunità viene chiusa in una data differente, è necessario modificare il campo Data di chiusura, in quanto la data di chiusura viene utilizzata nella generazione delle previsioni.
Previsione	Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto.
Informazioni dettaglio vendite	
Stato	Stato dell'opportunità, ad esempio In sospeso, Perso o Vinto.
Priorità	Livello di priorità per questa opportunità, ad esempio Alta, Media o Bassa.
Origine lead	Categoria dell'origine principale, ad esempio Annunci, Posta ordinaria, E-mail, Evento - Seminario, Evento - Mostra mercato, Evento - Altro, Elenco - Prodotti acquistati, Elenco - Prodotti noleggiati, Partner, Riferimento - Dipendente, Riferimento - Esterno, Sito Web o Altro.
Campagna di origine	Campagna che ha generato l'opportunità. Se l'opportunità viene creata tramite il processo di conversione dei lead, questo campo viene automaticamente compilato dal campo Campagna nel record del lead. Se l'opportunità viene creata da un utente, l'utente può immettere le

Campo	Descrizione
	informazioni in questo campo.
% di probabilità	<p>Percentuale che indica quanta certezza si ha di chiudere l'operazione con il fatturato specificato e alla data di chiusura specificata. Il campo % di probabilità si basa sul valore di probabilità predefinito della fase di vendita selezionata.</p> <p>Se necessario, è possibile modificare il valore del campo % di probabilità in modo da riflettere al meglio una particolare opportunità presente nella fase di vendita. Quando tuttavia si seleziona una nuova fase di vendita per l'opportunità, il valore del campo % di probabilità viene aggiornato in modo automatico al valore di probabilità predefinito della nuova fase di vendita.</p> <p>NOTA: se si usa la funzione Aggiornamento di massa per modificare il valore del campo Fase di vendita in uno o più record opportunità, il valore nel campo % di probabilità dei record non verrà aggiornato alla percentuale di probabilità predefinita della nuova fase di vendita. Se si desidera che la percentuale di probabilità delle opportunità venga modificata quando si aggiorna la fase di vendita, sarà necessario aggiornare la fase di vendita in ogni singolo record oppure tramite Web Services.</p>
Fatturato previsto	Valore in valuta calcolato in base al campo Fatturato, moltiplicato per il valore nel campo della percentuale di probabilità. Una percentuale minore nel campo Probabilità riduce il valore previsto che è incluso nella propria previsione di fatturato.
Motivo vincita/perdita	Il motivo per il quale l'opportunità è stata vinta o persa, ad esempio Base installata, Prezzo, Relazione, Record di tracciamento, Nessun progetto corrente, Nessun budget, Non qualificata, Persa in favore dei concorrenti, Persa per mancata decisione o Altro.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record opportunità.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dal proprio responsabile dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>È possibile condividere i record opportunità con altri utenti mediante le pagine Team opportunità o Team cliente. Per ulteriori informazioni sulla condivisione dei record con altri utenti, vedere Condivisione di record (team) (a pagina 99).</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare</p>

Campo	Descrizione
	il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Riassegna opportunità	<p>Indica che l'opportunità deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle opportunità, la selezione di questo campo indica alla funzionalità di gestione assegnazioni di Oracle CRM On Demand di elaborare nuovamente l'opportunità per assegnarla in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p> <p>NOTA: il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro corrente del sistema. Nel caso delle opportunità, il tempo di elaborazione è influenzato anche dal numero di membri del team e dal numero di clienti e contatti associati al record. Il nome del proprietario cambia se il record viene riassegnato.</p>
Descrizione	Informazioni aggiuntive sull'opportunità. Ad esempio, includere l'interesse sul prodotto (500 parti) e il cliente (ACME Corp.) nella descrizione dell'opportunità. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

Previsioni

Utilizzare le pagine Previsione per rivedere, modificare e inviare le previsioni. Una *previsione* è una snapshot dei fatturati previsti nel tempo salvata. Oracle CRM On Demand calcola le previsioni per ogni trimestre e divide tali informazioni per mese fiscale.

Le previsioni di Oracle CRM On Demand permettono di automatizzare un processo spesso manuale e a volte impreciso. Le previsioni consentono alle aziende di sviluppare strategie di vendita e identificare le necessità future fornendo ai responsabili informazioni precise e sempre aggiornate sulle vendite previste e sull'andamento trimestrale rispetto agli obiettivi di vendita. I singoli funzionari commerciali non devono compilare statistiche, ma decidere semplicemente quando includere un record nelle loro previsioni. Il resto del processo è automatico.

L'azienda può basare le sue previsioni su una delle seguenti voci:

- fatturato dell'opportunità;
- fatturato del prodotto dell'opportunità e quantità collegati alle opportunità.
- Fatturato clienti
- Fatturato contatti

Negli snapshot delle previsioni sono salvate le informazioni sulle opportunità, sui prodotti o sui fatturati previsti e i totali previsti rettificati in modo che l'utente e i responsabili possano rivedere e valutare gli andamenti della previsione. È inoltre possibile visualizzare le previsioni salvate per esaminare la cronologia delle opportunità sulle quali il team sta attualmente lavorando.

L'azienda può impostare le previsioni in modo che vengano eseguite su base settimanale o mensile. All'inizio del giorno specificato, ovvero un minuto dopo la mezzanotte nel fuso orario del luogo dove si trova il sistema, Oracle CRM On Demand genera automaticamente la previsione e visualizza un avviso nella Home page personale. Dopo la ricezione dell'avviso, è possibile rivedere la previsione per analizzare i nuovi calcoli per pipeline, previsione e fatturato chiuso in relazione alle informazioni sulle quote.

Un'ora prima della generazione della previsione programmata successiva, la previsione corrente viene archiviata automaticamente in modo che nessuno possa modificarla.

Utilizzo della Home page previsione

La home page delle previsioni è il punto di partenza per la gestione delle previsioni. Questa pagina fornisce informazioni di riepilogo sulle previsioni rilevanti per l'utente.

È possibile limitare i record elencati nella home page delle previsioni utilizzando due metodi differenti.

- Individuare previsioni specifiche facendo clic su un'intestazione di colonna per ordinare i record in base a tale colonna e quindi facendo clic su una lettera nella barra alfabetica per visualizzare solo i record che iniziano con tale lettera. È inoltre possibile digitare i caratteri nel campo di testo e fare clic su Vai per trovare i record che iniziano con questi caratteri. Fare clic sul collegamento Tutto per visualizzare l'intero elenco di previsioni.
- Numero di record visualizzati. Modificare il valore in questo campo per mostrare un numero maggiore o minore di record nell'elenco di riepilogo.

La home page delle previsioni elenca le previsioni dell'utente in base alla data in cui sono state create, con le previsioni più recenti visualizzate per prime e fornisce un riepilogo di importanti informazioni.

- Stato è lo stato corrente della previsione. Lo stato delle previsioni completate sarà Attivo. Una previsione con lo stato Inviato indica che la previsione è pronta per le verifiche di gestione.
- Il fatturato pipeline è un fatturato combinato ottenuto da tutti i record, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita nei singoli record. Il fatturato pipeline non è applicabile alle previsioni dei fatturati di clienti o contatti.
- Il fatturato della previsione è pari al fatturato totale di tutti i record per i quali è stata selezionata la casella di controllo Previsione.

- Il fatturato chiuso indica il fatturato totale di tutte le opportunità o il fatturato di prodotti con una fase di vendita uguale a Chiusa/Vinta. Per i fatturati di clienti e contatti, il valore Chiuso per il campo Stato include il record nel calcolo del fatturato chiuso. Il fatturato chiuso viene riconosciuto per l'importo del fatturato che è di pertinenza del periodo della previsione, che è compreso tra la data di inizio e quella di chiusura per il record.

Gestione delle previsioni

Per gestire le previsioni, effettuare i task riportati di seguito.

- [Revisione delle previsioni](#) (a pagina 268)
- [Aggiornamento delle previsioni](#) (a pagina 270)
- [Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#) (a pagina 271)
- [Visualizzazione della cronologia delle previsioni](#) (a pagina 272)
- [Invio delle previsioni](#) (a pagina 272)
- [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 273)
- [Gestione delle quote](#) (a pagina 273)
- [Gestione delle previsioni del team](#) (a pagina 275)

NOTA: le previsioni si basano sui ruoli utente e sulle gerarchie dei report. Per creare le previsioni in modo corretto, è necessario che tutti gli utenti con ruolo utente designato come ruolo previsione abbiano lo stato Attivo impostato nel record utente e un responsabile specificato nel record utente. Il responsabile è specificato nel campo Riporta a o nel campo Riporta a (alias), a seconda del campo visualizzato nel layout della pagina dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi previsione](#) (a pagina 278)

- [Utilizzo della Home page previsione](#) (a pagina 266)
- Impostazione di utenti
- Impostazione delle quote di vendita degli utenti
- [Report](#) (a pagina 779)

Revisione delle previsioni

Le previsioni vengono generate in modo automatico ogni settimana o ogni mese, a seconda del processo aziendale. A ogni generazione di una nuova previsione si riceve un avviso in La mia home page. Dopo la ricezione della notifica è possibile rivedere la previsione. Nel corso di questa operazione, i mesi del riepilogo della previsione vengono allineati con la definizione del calendario fiscale dell'azienda. Se si usa un calendario fiscale di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che i periodi di previsione dell'azienda non corrispondano a un calendario gregoriano. Pertanto, se un'opportunità viene rilevata nel mese di giugno del calendario, non significa che verrà necessariamente inserita nella previsione nell'ambito del mese fiscale di giugno. Per ulteriori informazioni sui calendari fiscali personalizzati, vedere Informazioni sui calendari fiscali.

NOTA: quando si usano calendari fiscali personalizzati, i periodi di previsione sono basati su anni e mesi fiscali definiti dall'amministratore dell'azienda.

Per rivedere le previsioni

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.

Nella home page Previsione sono visualizzate informazioni di riepilogo che includono Stato, Pipeline e Fatturato chiuso. È possibile ordinare il riepilogo delle previsioni per stato, data della previsione o proprietario (solo responsabili). La Pipeline non è applicabile alle previsioni fatturato cliente o contatto.

- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per la previsione che si desidera rivedere.

- 3 Nella pagina Dettaglio previsione, rivedere le informazioni nelle sezioni descritte di seguito.

- **Riepilogo previsioni.** In questa sezione sono riassunte le previsioni per trimestre fiscale e per mese. Questo elenco fornisce informazioni relative a Quota, Fatturato chiuso, % quota, Importo previsioni, Caso migliore, Pipeline e Fatturato previsto. È possibile ordinare il riepilogo per mese.

Riepilogo del team per mese. In questa sezione è riportato un elenco di previsioni per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Mese (previsto), % quota, Importo previsto, Fatturato chiuso, Caso migliore, Pipeline e Data ultimo aggiornamento per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo del team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il riepilogo delle singole previsioni dei membri del team e il fatturato previsto nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti.

NOTA: nei tipi di previsione Fatturato cliente e Fatturato contatto, le sezioni di riepilogo non includono Pipeline, Caso migliore e Fatturato previsto.

- **Riepilogo prodotto team.** (Solo per il tipo di previsione Prodotto opportunità) In questa sezione viene riportato un elenco di prodotti previsti per ciascun membro del team. Per i responsabili, verranno visualizzati: Quantità chiusa, Quantità prevista, Quantità pipeline, Fatturato chiuso e Fatturato previsto per Alias proprietario (membro del team). Se si analizza una riga di un membro del team specifico all'interno del Riepilogo prodotto team, viene visualizzata la pagina corrispondente dei dettagli della previsione relativa all'utente selezionato. In questa pagina è possibile visualizzare il rispettivo riepilogo previsioni e le quantità previste per Prodotto nella sezione I miei prodotti.

NOTA: nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzati solo cinque record del proprio team. Per visualizzare l'intero elenco di record, fare clic sul collegamento [Visualizza elenco completo nella sezione Riepilogo del team per mese](#).

- **Le mie opportunità.** Se si utilizza il tipo di previsione Fatturato opportunità, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione in cui sono elencate le opportunità correnti, che indica se si tratta di opportunità previste e riporta anche: Data di chiusura, Nome del cliente, Importo fatturato, Fase di vendita corrente e Passo successivo, se specificato, per ciascuna opportunità.
- **Il mio fatturato.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, Fatturato cliente o contatto, come parte del dettaglio di previsione viene visualizzata questa sezione in cui sono elencati i fatturati correnti, che indica se il fatturato è stato previsto per il proprietario (flag di previsione selezionato) e riporta anche: Data di chiusura, Nome cliente, Nome prodotto, Importo fatturato e Nome cliente per ciascun record di fatturato immesso.

A seconda del tipo di fatturato su cui si effettua la previsione, è possibile che nella sezione Il mio fatturato vengano visualizzate colonne aggiuntive.

Per le previsioni di fatturato dei prodotti opportunità vengono visualizzate le colonne riportate di seguito.

- Nome opportunità
- Fase di vendita

Per le previsioni di fatturato di clienti e contatti vengono visualizzate le colonne riportate di seguito:

- Categoria prodotto
- Stato
- Nome contatto

- **I miei prodotti.** Se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, questa sezione viene visualizzata come parte del dettaglio di previsione. Una riga per ciascun prodotto previsto è elencata con i corrispondenti campi categoria di prodotto, quantità chiusa, quantità prevista, quantità pipeline, fatturato chiuso e fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità previste per la previsione dell'utente selezionato. Per visualizzare tali opportunità associate a un prodotto specifico, fare clic sul nome del prodotto.

NOTA: se si utilizza il tipo di previsione Prodotto opportunità, è inoltre possibile visualizzare tutte le opportunità previste in una categoria di prodotti specifica facendo clic sul campo [Categoria prodotto](#).

È possibile verificare il tipo di previsione già utilizzata e basata sul campo Tipo nella sezione relativa alle informazioni.

Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare la valuta in cui si desidera visualizzare la previsione. Per ulteriori informazioni su visualizzazione e modifica delle previsioni in valute diverse, vedere [Visualizzazione e modifica delle previsioni con l'utilizzo di una valuta diversa](#) (vedere "[Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa](#)" a pagina 271).

Aggiornamento delle previsioni

Le previsioni sono snapshot di dati di fatturato per periodi specifici. Se si aggiorna il record di opportunità o di fatturato, sarà possibile aggiornare alcuni valori per la previsione corrente non presentata per garantire che nella previsione siano riportati i dati più recenti. Sarà quindi possibile modificare tali record nella sezione Riepilogo di previsione, in modo da indicare in modo più accurato il fatturato che verrà generato.

L'aggiornamento dei valori dei record che contribuiscono a creare gli importi delle previsioni consente di presentare previsioni più precise. L'aggiornamento dei campi Fatturato, Data di chiusura, Fase di vendita, Probabilità, Previsione o Stato influisce sulla previsione.

Per aggiornare i valori dei record e gli importi delle previsioni

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.

Nella home page delle previsioni sono elencate le previsioni dell'utente in base alla data di creazione, con le previsioni più recenti riportate all'inizio dell'elenco.

- 2 Nella sezione Home page previsione fare clic sul collegamento Data previsione relativo alla previsione che si desidera aggiornare.

- 3 Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei prodotti della pagina dei dettagli della previsione, fare clic sul nome opportunità, sulla data di apertura o chiusura o sul collegamento Prodotto per il record da modificare.

- 4 Dalla pagina Dettaglio, fare clic su Modifica.

- 5 Nella pagina di modifica, aggiornare i valori appropriati per il record opportunità o fatturato, quindi fare clic su Salva.

- 6 Tornare alla pagina Dettaglio previsione e fare clic sul collegamento Aggiorna nella riga del record.

- 7 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic su Riepilogo.

I totali di riepilogo della previsione vengono aggiornati in base ai record di opportunità o fatturato che si modificano.

NOTA: per acquisire tutti gli aggiornamenti apportati ai record di opportunità e fatturato nel riepilogo della previsione, fare clic su Riepilogo.

Quando si fa clic su Riepilogo, le eventuali modifiche precedenti apportate ai totali di riepilogo della previsione vengono sovrascritte con i nuovi valori ricavati dai record di opportunità o fatturato. Dopo l'aggiornamento dei record, quindi, è opportuno adeguare il riepilogo della previsione in modo che corrisponda in modo più preciso alle vendite previste.

Modifica dei totali delle previsioni

I funzionari commerciali e i responsabili vendite possono apportare modifiche mensili di livello superiore al fatturato previsto corrente, in modo che la previsione generata automaticamente rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale. È possibile modificare i campi riportati di seguito.

- Previsione
- Caso migliore

NOTA: solo il proprietario della previsione può modificarne i totali.

Per modificare i totali delle previsioni

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione per il record di previsione che si desidera modificare.
- 3 Fare clic su Modifica nella sezione Riepilogo previsione.
- 4 Nella pagina di modifica della previsione digitare i valori da modificare nei campi Previsione e Caso migliore.
- 5 Fare clic su Aggiorna totali per verificare i valori modificati, quindi fare clic su Salva.

NOTA: il fatturato caso migliore non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.

Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa

La funzione di conversione valuta Visualizza in consente di specificare in quale valuta deve essere visualizzata la previsione. Per impostazione predefinita, la previsione viene visualizzata nella valuta di origine dell'utente, ovvero la valuta predefinita selezionata nel profilo utente o nella valuta predefinita dell'azienda. Se le opportunità gestite appartengono ad aree economiche diverse, è inoltre possibile modificare le previsioni nella valuta selezionata.

Se la previsione viene modificata mentre è visualizzata in euro (EUR), l'utente può immettere nella previsione valori in euro. Durante il salvataggio della previsione modificata, questa viene convertita e salvata nella valuta predefinita dell'azienda.

Per visualizzare una previsione utilizzando una valuta diversa

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella home page delle previsioni, fare clic sul collegamento relativo alla data di previsione per la previsione che si desidera rivedere.
- 3 Nella pagina relativa ai dettagli della previsione, selezionare la valuta dall'elenco a discesa Visualizza in nella barra del titolo relativa al riepilogo della previsione.

Per impostazione predefinita, la valuta di visualizzazione è quella del profilo utente. Se la valuta del profilo utente non è definita, per impostazione predefinita il selettore Visualizza in mostra la valuta dell'azienda. Tutte le valute attive dell'azienda sono disponibili per la selezione.

Quando viene selezionata una valuta di visualizzazione, i valori delle previsioni vengono convertiti dalla valuta di previsione memorizzata (la valuta dell'azienda) nella valuta di visualizzazione selezionata utilizzando i tassi di cambio validi per la data della previsione.

Se si espande un record previsione o viene selezionata una valuta di visualizzazione per la quale non è stato definito un tasso di cambio valido per la data di previsione, la previsione viene visualizzata nella valuta predefinita dell'azienda e viene generato un messaggio di avviso.

Visualizzazione della cronologia delle previsioni

È possibile visualizzare una cronologia delle previsioni per determinare gli andamenti nel tempo.

Per visualizzare la cronologia delle previsioni

- 1 Fare clic sulla scheda Previsione.
- 2 Nella sezione Home page delle previsioni, fare clic sull'intestazione della colonna in cui si desidera ordinare i record.
- 3 Rivedere gli andamenti nel tempo per la previsione, la pipeline e il fatturato chiuso.

Invio delle previsioni

L'invio di una previsione al responsabile per la revisione costituisce l'ultimo passo del processo di creazione di una previsione. Inviare la previsione quando questa riflette gli importi che si desidera includere nelle previsioni dell'azienda.

NOTA: i responsabili possono inviare le previsioni per i propri report diretti. È necessario selezionare questa opzione quando si imposta la definizione della previsione. Se questa opzione non è selezionata, il responsabili non possono inviare le rispettive previsioni finché tutti i report diretti dei responsabili non inviano le proprie.

Le previsioni inviate non possono essere modificate. Se è necessario modificare una previsione inviata, il responsabile o l'amministratore deve prima sbloccare il record, ovvero annullarne l'invio. Per ulteriori informazioni, vedere [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 273).

Per inviare la previsione

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera inviare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Invia previsione nella barra del titolo Riepilogo di previsione.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Annullamento dell'invio delle previsioni](#) (a pagina 273)
- Impostazione della definizione della previsione

Annullamento dell'invio delle previsioni

Affinché il proprietario di una previsione possa aggiornare una previsione inviata, è necessario che un responsabile o un amministratore prima sblocchi il record, ovvero ne annulli l'invio.

Per annullare l'invio di una previsione

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione Home page previsione, fare clic sul collegamento Data di previsione per il record di previsione che si desidera sbloccare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della previsione, fare clic su Annulla invio previsione.

Questa operazione sblocca la previsione, consentendo ai subordinati diretti di aggiornare e modificare le proprie previsioni, quindi di inviarle di nuovo.

NOTA: quando si fa clic su Annulla invio previsione, lo stato della previsione viene impostato su Attivo.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Invio delle previsioni](#) (a pagina 272)
- Impostazione della definizione della previsione

Gestione delle quote

Se l'amministratore dell'azienda non è responsabile dell'impostazione delle quote, è possibile creare e aggiornare le quote per vari periodi dell'anno utilizzando la pagina Modifica quota. Ciò consente di confrontare e correggere le quote rispetto alle previsioni. È inoltre possibile rivedere la cronologia degli obiettivi di quota per ciascun periodo di ogni anno.

Dopo che una quota è stata creata, i valori quota mensili vengono automaticamente riflessi nella previsione dopo che questa è stata generata. Tutte le quote attive per il mese vengono aggiunte insieme e i totali sono visualizzati nella previsione. Per escludere una quota dalla previsione, impostare il campo Stato su Inattivo finché non si è pronti a tenere traccia della quota.

Per gestire le proprie quote

- 1** Da qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nell'angolo in alto a destra.
- 2** Nella home page personale, fare clic sul collegamento Profilo personale nell'omonima sezione.
- 3** Della pagina Profilo personale, fare clic sul collegamento Il mio profilo personale nella sezione Informazioni personali.

Il mio profilo consente di definire le quote e i gruppi di condivisione, e di modificare la valuta e la lingua predefinite e il fuso orario.
- 4** Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.

Le quote esistenti vengono visualizzate nell'elenco Quote e possono essere ordinate per anno, nome e stato. Se si desidera modificare una quota dell'elenco, selezionare Modifica nel menu di livello record per il record di quota da modificare. Per rimuovere una quota dall'elenco, selezionare Elimina nel menu di livello record per il record di quota da eliminare.
- 5** Dalla pagina Modifica quota, completare i campi obbligatori per la nuova quota.
 - a** Selezionare l'anno solare in cui ha inizio la quota.

NOTA: l'anno selezionato in questa pagina è l'anno solare, non l'anno fiscale che può differire dall'anno solare. È possibile, ad esempio, che l'anno fiscale dell'azienda inizi il 01 aprile e termini il 31 marzo (dell'anno solare successivo).
 - b** Accertarsi che lo stato sia impostato su Attiva.
 - c** Immettere un nome per la quota.
- 6** Immettere le informazioni relative alla quota per ogni mese (i campi delle quote mensili iniziano con il primo mese dell'anno fiscale dell'azienda).
- 7** Salvare la quota.

Per suddividere in parti uguali l'importo della quota su diversi mesi dell'anno

- 1** Nella pagina Dettagli personali, scorrere fino alla sezione Quote, quindi fare clic su Nuova quota.
- 2** Nella pagina Modifica quota, immettere le informazioni richieste accertandosi che lo stato della quota sia Attivo.
- 3** In uno dei campi mese, immettere l'importo totale quota per l'anno, quindi fare clic su Somma.

L'importo viene visualizzato nel campo Quota totale.
- 4** Fare clic su Dividi.

L'importo totale viene suddiviso in modo uguale nei 12 mesi dell'anno e la parte relativa ad ogni mese viene visualizzata nei campi associati.
- 5** Salvare la quota.

La quota viene visualizzata nell'elenco Quota.

Gestione delle previsioni del team

I responsabili possono eseguire le seguenti operazioni.

- Controllare e modificare le previsioni del team
- Visualizzare tutte le opportunità di proprietà del team
- Annullare l'invio di una previsione in modo che possa essere modificata da un membro del team

Il team è composto da tutti i dipendenti associati ai ruoli che fanno riferimento all'utente. Questa gerarchia di ruoli viene impostata nella sezione Amministrazione utente. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di utenti.

Per controllare previsioni e opportunità del team

- 1 Fare clic sulla scheda Previsioni.
- 2 Nella sezione home page Previsione, fare clic sul collegamento Data previsione nel record della previsione.
La pagina Dettaglio previsione mostra un riepilogo dei totali del team, dei totali per ogni membro del team per mese e la data dell'ultimo aggiornamento della previsione.
- 3 Nella pagina Dettaglio previsione, fare clic sul collegamento Alias proprietario relativo al membro del team la cui previsione si desidera visualizzare.

SUGGERIMENTO: se si desidera visualizzare i riepiloghi di previsione di tutti i membri del team, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

Viene visualizzata la pagina Dettaglio previsione del membro del team. Da questa pagina è possibile controllare i totali delle previsioni del membro del team e tutte le opportunità con previsioni ma, dato che i dettagli sono di sola lettura, non è possibile modificarli.

Pagina Dettaglio previsione

Nella pagina Dettaglio previsione vengono visualizzate informazioni relative alla previsione per il partecipante selezionato. Nella pagina viene visualizzato il riepilogo delle previsioni, in cui vengono elencati gli importi dei fatturati previsti in base al mese fiscale, il raggiungimento delle percentuali e delle quote utente corrispondente e le opportunità, i fatturati o i prodotti previsti dell'utente.

I responsabili possono inoltre visualizzare il riepilogo del relativo team in base al mese. Di conseguenza, possono visualizzare i relativi record previsti dettagliati e i record di riepilogo dei loro diretti subordinati per il periodo previsto.

I mesi fiscali vengono indicati in base ai nomi standard nelle sezioni Riepilogo previsione e Riepilogo del team per mese. Tuttavia, la durata del mese è basata sulla definizione aziendale di calendario fiscale. Ad esempio, il mese di ottobre potrebbe iniziare il 15 ottobre e terminare il 14 novembre.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Dettagli previsione.

Operazione	Procedura
Modificare la valuta di una previsione visualizzata	Nella barra del titolo Riepilogo previsione fare clic su Visualizza in e selezionare la valuta.
Mostrare tutti i riepiloghi delle previsioni del team	<p>Fare clic su Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo del team per mese. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager.</p> <p>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al mese fiscale.</p>
Mostrare tutti i riepiloghi dei prodotti del team	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Riepilogo prodotto team. Questa sezione è disponibile solo se si è un utente di livello manager e si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.</p> <p>In questa sezione, viene elencato un elemento per ciascun membro del team in base al prodotto.</p>
Mostrare i dettagli delle previsioni per uno specifico utente	Nella colonna Alias proprietario della sezione di riepilogo del team, fare clic sul nome dell'utente per il quale si desidera visualizzare i dettagli delle previsioni.
Mostrare tutti i record delle opportunità previste per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Le mie opportunità. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione opportunità.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato, la fase di vendita e il passo successivo.</p>
Mostrare tutti i record del fatturato previsto per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione Il mio fatturato. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Fatturato prodotto, Fatturato cliente o Previsione fatturato contatto.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun record del fatturato previsto e vengono illustrati la data di inizio e di chiusura corrispondente, l'indicatore della previsione, il nome del prodotto, il nome dell'opportunità, il nome del cliente, il fatturato e la fase di vendita.</p>
Mostrare tutti i record dei prodotti previsti per uno specifico utente	<p>Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo nella sezione I miei prodotti. Questa sezione è disponibile solo se si utilizza il tipo Previsione quantità prodotto.</p> <p>In questa pagina viene riportata una riga per ciascun prodotto previsto e vengono illustrati la quantità chiusa corrispondente, la quantità prevista, la quantità pipeline, il fatturato chiuso e il fatturato previsto. Questi valori rappresentano la somma di tutte le opportunità</p>

Operazione	Procedura
	previste per l'utente.
Mostrare tutte le opportunità previste all'interno di una categoria di prodotto per uno specifico utente	Nella colonna Categoria prodotto, fare clic sulla categoria per la quale si desidera visualizzare i prodotti previsti. In questa pagina vengono elencati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per la categoria di prodotto selezionata, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.
Mostrare tutte le opportunità previste relative a un singolo prodotto per uno specifico utente	Nella colonna Nome prodotto, fare clic sul prodotto per il quale si desidera visualizzare le opportunità previste. In questa pagina vengono riportati i valori specifici per ciascuna delle opportunità correlate per il prodotto selezionato, inclusi la data di chiusura, il nome dell'opportunità, le quantità individuali e gli importi dei fatturati.
Aggiornare un'opportunità prevista	Nella sezione Le mie opportunità, Il mio fatturato o I miei fatturati prodotto all'interno della pagina Dettaglio previsione, fare clic su Nome opportunità per accedere ai dettagli dell'opportunità. Quando si salvano le modifiche, tornare alla previsione facendo clic su Torna a dettaglio previsione, quindi fare clic su Aggiorna. Le eventuali rettifiche apportate ai record dei dettagli delle opportunità non vengono acquisite nella sezione Riepilogo previsione fino a quando non si fa clic su Riepilogo.
Riepilogare il fatturato previsto	Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Riepilogo. In questo modo, i campi dei totali vengono aggiornati (ricalcolati) in base agli aggiornamenti apportati all'opportunità. Le eventuali rettifiche apportate agli importi dei fatturati previsti vengono sovrascritte dopo la selezione di Riepilogo.
Aggiornare la previsione o gli importi dei fatturati del caso migliore	Nella barra del titolo Riepilogo previsione, fare clic su Modifica. Se si fa clic su Modifica, viene aperta la pagina di modifica della previsione. Immettere le rettifiche del fatturato e fare clic su Salva.
Inviare una previsione	Fare clic su Invia previsione nella sezione Riepilogo previsione. Lo stato per il campo Inviato viene aggiornato, indicando a un responsabile che la previsione è pronta per la revisione.
Annullare l'invio di una previsione	Nella sezione Riepilogo previsione, fare clic su Annulla invio previsione. La previsione viene sbloccata. Lo stato viene impostato su Attivo, consentendo a un utente di aggiornare e modificare la relativa previsione e di inviarla nuovamente. Questa azione può essere eseguita solo dal responsabile dei report o dall'amministratore dell'azienda.

Campi previsione

I campi correlati al fatturato previsto (quota, fatturato chiuso, % quota, previsione, pipeline e fatturato previsto) vengono calcolati. Per ulteriori informazioni su questi campi vedere la tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Caso migliore	<p>(Facoltativo) Questo campo rappresenta una stima ottimale del fatturato prodotto da tutte le opportunità o dal fatturato prodotto.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>
Fatturato chiuso	<p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. Se l'azienda basa le previsioni sulle opportunità, il fatturato chiuso sarà il totale di tutte le opportunità con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sui prodotti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato prodotto del periodo, con fase di vendita Chiuso/vinto.</p> <p>Se l'azienda basa le previsioni sul fatturato clienti o contatti, il fatturato chiuso sarà il totale di tutti i record di fatturato, con lo stato Chiuso.</p>
Fatturato previsto	<p>Sola lettura. Questo campo è una media ponderata. Il valore viene calcolato in base al campo Fatturato potenziale moltiplicato per il valore del campo di probabilità delle opportunità.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>
Previsione	<p>Il valore in questo campo viene calcolato quando viene generata la previsione. Tuttavia, è possibile modificare manualmente il valore in questo campo in modo che la previsione rifletta i valori sulla base di un giudizio professionale.</p> <p>Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Opportunità, indica il totale di tutte le opportunità nel periodo di previsione. Se la casella di controllo Previsione è selezionata nel record Fatturato, indica il totale di tutti i record del fatturato durante il periodo di previsione.</p>
Proprietario	Indica la persona che possiede la revisione o ne è responsabile. Queste informazioni vengono generate da Oracle CRM On Demand.
Ultimo aggiornamento	Data dell'ultimo aggiornamento del record di previsione del membro del team. Per impostazione predefinita viene visualizzata la data di previsione. Se un utente esegue un'operazione di modifica, riepilogo, invio o annullamento dell'invio di una previsione, questo campo riporta la data di modifica del record. Queste informazioni sono generate da Oracle CRM On Demand.
Pipeline	<p>Sola lettura. Questo campo è calcolato. La pipeline è il totale di tutti i record di opportunità o fatturato prodotto per il periodo di previsione, indipendentemente dall'impostazione della casella di controllo Previsione o dalla fase di vendita dei singoli record.</p> <p>Questo campo non è applicabile alle previsioni di fatturato contatto o cliente.</p>

Campo	Descrizione
Quota	Sola lettura. L'obiettivo del fatturato vendite per il periodo di previsione. La quota può essere impostata dal singolo utente oppure dall'amministratore. Quando si creano le previsioni vengono utilizzate solo le quote attive.
% quota	Questo campo è calcolato. La percentuale di quota è il valore del fatturato chiuso diviso per il valore quota.
Stato	<p>Lo stato della previsione è generato da Oracle CRM On Demand. Può essere uno degli stati riportati di seguito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Attivo. Oracle CRM On Demand imposta questo stato dopo aver completato la generazione della previsione. ■ Inviato. Oracle CRM On Demand imposta questo stato quando si fa clic sul pulsante Invia previsione. Il record è bloccato a meno che il responsabile o l'amministratore non lo sblocchi annullando l'invio. ■ In corso. Oracle CRM On Demand imposta questo durante la generazione della previsione. ■ Non completato. Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante la lettura, l'associazione o il riepilogo del fatturato. Una previsione non completata può a volte verificarsi a causa di un errore dell'utente, ad esempio per un problema di gerarchia, o per altri problemi correlati ai dati. ■ In sospeso. Oracle CRM On Demand imposta questo stato se si verifica un errore durante l'elaborazione della previsione dell'azienda. Se l'amministratore dell'azienda non riceve una notifica e-mail in cui viene descritto il problema inerente alla previsione, contattare l'Assistenza clienti. ■ Archiviato. Oracle CRM On Demand imposta questo stato un'ora prima di eseguire una nuova previsione. Dopo l'impostazione dello stato Archiviato, la previsione diventa di sola lettura e non è possibile sbloccarla.

Indirizzi

Usare le pagine Indirizzo per creare, aggiornare e tenere traccia degli indirizzi condivisi dai record cliente, contatto, rivenditore e partner.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende l'uso degli indirizzi, è possibile che la scheda Indirizzo sia esclusa dall'impostazione.

Se l'amministratore dell'azienda abilita la funzionalità record indirizzo mediante la selezione della casella di controllo Abilita indirizzi condivisi nel profilo dell'azienda, gli indirizzi creati nelle pagine Indirizzo possono essere associati a più record cliente, contatto, rivenditore o partner (funzionalità indirizzi condivisi). Le aziende per le quali la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi non è configurata non condividono le informazioni

indirizzo tra i record e le informazioni indirizzo incluse in ogni record sono specifiche del record di appartenenza (funzionalità indirizzi non condivisi).

NOTA: Oracle CRM On Demand supporta la funzionalità indirizzi condivisi solo per i tipi di record cliente, contatto, rivenditore e partner. Per gli altri tipi di record che contengono i campi di indirizzo, quali i lead, i nuclei familiari, gli ordini e così via, Oracle CRM On Demand supporta soltanto la funzionalità indirizzi non condivisi.

Caratteristiche della funzionalità indirizzi condivisi

Di seguito sono riportate alcune caratteristiche della funzionalità indirizzi condivisi configurata per un'azienda.

- I record cliente, contatto, rivenditore e partner possono condividere e riutilizzare un record indirizzo di livello superiore comune.
- Gli utenti dispongono di relazioni molti-a-molti. Ciò significa che i clienti possono avere più indirizzi (ad esempio, per gli ospedali possono esistere numerosi edifici con indirizzi univoci) e i contatti possono avere più indirizzi (ad esempio, un dottore può avere un indirizzo presso un ospedale o una clinica e un indirizzo di ufficio privato). Più contatti possono usare ogni indirizzo (ad esempio, più dottori possono lavorare presso lo stesso indirizzo) e più clienti possono usare ogni indirizzo (ad esempio, più cliniche possono condividere lo stesso edificio presso un indirizzo specifico).
- Utilizzando una ricerca semplice, è possibile cercare tutti i record indirizzo che condividono il CAP o il codice postale, la città, la provincia, lo stato o un indirizzo (campo Riga indirizzo 1). Mediante una ricerca avanzata è possibile trovare tutti i tipi di record (clienti, contatti, rivenditori e partner) che corrispondono alle parole chiave utente, quali città, stato, CAP o codice postale. È possibile cercare gli indirizzi condivisi e confermare i contatti, i clienti, i rivenditori o i partner che usano un indirizzo particolare. Non è tuttavia possibile cercare i tipi di record per trovare tutti i clienti, i contatti, i rivenditori o i partner che usano un indirizzo condiviso particolare.
- Gli indirizzi sono considerati come entità indipendenti che possono essere importate in Oracle CRM On Demand da un insieme di indirizzi esterno. Ciò si rivela particolarmente utile quando si usa un sistema di terze parti per la convalida della qualità dei dati e degli indirizzi (per assicurarsi che vengano utilizzate le convenzioni di indirizzo corrette e che non vi siano errori tipografici o duplicazioni).
- Gli indirizzi non dispongono di affiliazioni di territorio. Le affiliazioni di territorio vengono definite solo nelle relazioni con i record cliente, contatto, rivenditore o partner.
- Gli indirizzi non sono abilitati per i registri. La segmentazione dei registri è definita solo nelle relazioni con i record cliente, contatto, rivenditore o partner.

Task eseguibili con i record indirizzo

È possibile creare, modificare o eliminare i record indirizzo dalla scheda di livello superiore. È inoltre possibile creare o rimuovere i record indirizzo direttamente dai record cliente, contatto, rivenditore o partner oppure aggiungere record indirizzo esistenti ai record cliente, contatto, rivenditore o partner. È possibile modificare certi campi del record indirizzo condiviso (ad esempi l'elenco di selezione Tipo di indirizzo o le impostazioni Primario, Fatturazione e Spedizione) nei record cliente, contatto, rivenditore o partner. La funzionalità di rimozione consente di rimuovere l'associazione tra l'indirizzo e il record cliente, contatto, rivenditore o partner, conservando tuttavia l'indirizzo condiviso come risorsa globale. Gli elenchi standard sono disponibili nella home page Indirizzi, alla quale gli utenti possono accedere per impostazione predefinita. Poiché gli utenti non possono essere proprietari di un indirizzo condiviso, questi elenchi contengono il prefisso *TUTTO* e non *MIO*.

Informazioni sui campi denormalizzati

Quando gli indirizzi di spedizione e fatturazione sono stati impostati per i clienti, i rivenditori e i partner e gli indirizzi primari sono stati impostati per i contatti, Oracle CRM On Demand memorizza i campi indirizzo direttamente nell'oggetto principale. Questo processo è chiamato *denormalizzazione*. Se i campi indirizzo condiviso vengono eliminati o aggiornati, Oracle CRM On Demand propaga le modifiche ai record cliente, contatto, rivenditore o partner che usano l'indirizzo condiviso in modo che tutti i dati di indirizzo siano coerenti e l'integrità dei dati sia conservata. La denormalizzazione migliora anche le capacità di ricerca.

Effetti della propagazione dei campi denormalizzati

A causa della propagazione ai record cliente, contatto, rivenditore e partner delle modifiche apportate ai campi, l'elaborazione degli aggiornamenti degli indirizzi da parte del servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand può durare alcuni minuti. Inoltre, se un indirizzo condiviso di livello superiore viene eliminato, potrebbe verificarsi un ritardo simile quando il servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand rimuove i valori indirizzo dai campi denormalizzati. Se scatta il timeout o si verifica un errore, il servizio business di propagazione di Oracle CRM On Demand tenta di propagare di nuovo le modifiche ogni notte a mezzanotte. Se la propagazione non viene eseguita, è possibile che l'amministratore dell'azienda debba applicare le modifiche manualmente oppure, se necessario, contattare Oracle CRM On Demand Customer Care per assistenza.

Utilizzo della home page Indirizzi

La home page Indirizzi è il punto di partenza per la gestione degli indirizzi.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Indirizzi. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un indirizzo

È possibile creare un indirizzo facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Indirizzi modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi indirizzo](#) (a pagina 293).

Gestione degli elenchi di indirizzi

Nella sezione Elenchi indirizzi vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli indirizzi condivisi.

Elenco indirizzi	Filtri
Tutti gli indirizzi	Tutti gli indirizzi in ordine alfabetico per nome indirizzo.

Elenco indirizzi	Filtri
Indirizzi modificati di recente	Tutti gli indirizzi ordinati in base alla data di modifica.
Indirizzi creati di recente	Tutti gli indirizzi ordinati in base alla data di creazione.
Tutti gli indirizzi condivisi convalidati	<p>Tutti gli indirizzi contrassegnati come convalidati dal cliente in ordine alfabetico per nome indirizzo.</p> <p>L'elaborazione di convalida avviene al di fuori di Oracle CRM On Demand e viene usata da numerose aziende per standardizzare i dati degli indirizzi nonché confermare l'esistenza degli indirizzi e la possibilità d'uso da parte di enti ufficiali quale il servizio postale nazionale. Per informazioni su come contrassegnare gli indirizzi come convalidati, vedere Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati (a pagina 287).</p>
Tutti gli indirizzi condivisi non convalidati	Tutti gli indirizzi non contrassegnati come convalidati dal cliente in ordine alfabetico per nome indirizzo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli indirizzi modificati di recente

Nella sezione Indirizzi modificati di recente vengono visualizzati gli indirizzi modificati più di recente dall'utente.

Aggiunta di sezioni alla home page Indirizzi

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Indirizzi alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti gli indirizzi
- Indirizzi modificati di recente
- Indirizzi creati di recente
- Tutti gli indirizzi condivisi convalidati

- Tutti gli indirizzi condivisi non convalidati

Per aggiungere sezioni alla home page Indirizzi

- 1 Nella home page Indirizzi, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Indirizzi, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli indirizzi condivisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indirizzi](#)
- [Gestione degli indirizzi](#) (a pagina 283)
- [Campi indirizzo](#) (a pagina 293)

Gestione degli indirizzi

Per informazioni sulla gestione degli indirizzi, vedere gli argomenti seguenti (che includono procedure per gli indirizzi condivisi e non condivisi):

- [Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner](#) (a pagina 284)
- [Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner](#) (a pagina 286)
- [Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati](#) (a pagina 287)
- [Rimozione di indirizzi condivisi da clienti, contatti, rivenditori o partner](#) (vedere "Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner" a pagina 292)
- [Eliminazione di indirizzi condivisi](#) (a pagina 292)
- [Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner](#) (a pagina 290)
- [Rimozione di indirizzi non condivisi da clienti, contatti, rivenditori o partner](#)
- [Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti](#) (a pagina 288)

NOTA: la funzione Indirizzi non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto gli indirizzi condivisi potrebbero non essere disponibili per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 38)

Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner

Quando la funzionalità indirizzi condivisi è configurata, è possibile creare un nuovo record indirizzo direttamente in un record cliente, contatto, rivenditore o partner, senza dover accedere alla scheda Indirizzo, fornendo le necessarie informazioni nella sezione Indirizzi, se configurata, della pagina Dettaglio del record. Una volta creato, il record indirizzo viene elencato nella home page Indirizzi.

Procedure preliminari. Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per creare un nuovo record indirizzo condiviso da un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo **Abilita indirizzi condivisi** sia selezionata e che la casella di controllo **Convalida indirizzi condivisi** sia invece **deselezionata** nel profilo dell'azienda.

NOTA: quando la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi non è configurata, ovvero è configurata la funzionalità indirizzi non condivisi, non è possibile creare nuovi indirizzi condivisi dalla sezione Indirizzi delle pagine Dettaglio.

Per creare nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, contatto, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Per creare il nuovo indirizzo condiviso, fare clic su **Nuovo**.
NOTA: il pulsante **Nuovo** viene visualizzato solo se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata per l'azienda. Se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva, i nuovi indirizzi possono essere aggiunti solo dalla scheda **Indirizzo**.
- 3 Immettere il nome dell'indirizzo nel campo **Nome indirizzo** (ad esempio, **Indirizzo sede centrale**).

NOTA: il campo **Nome indirizzo** è obbligatorio e può essere usato nelle ricerche. Quando ci si appresta a usare gli indirizzi condivisi, è necessario prestare la massima attenzione allo standard di denominazione per i record indirizzo. Si consiglia di usare una concatenazione di campi indirizzo chiave con un suffisso numerico oppure una combinazione di città e stato (o provincia) con un ID generato esternamente. Ad esempio, se il nome indirizzo è **LebanonNJ38A08833**, quando si esegue la ricerca di

tutti i nomi indirizzo che iniziano con LebanonNJ, verranno trovati tutti gli indirizzi del distretto di Lebanon che si trovano nello stato del New Jersey (NJ).

- 4 Completare i campi della sezione Informazioni indirizzo secondo le esigenze.

Il record Indirizzo completato viene elencato nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio. Il campo Indirizzo visualizzato è una concatenazione di campi indirizzo esistenti dell'oggetto Indirizzo. Ad esempio, se Indirizzo 1 è 43 2nd St., Città è Newark, Stato è NJ e Paese è USA, il campo Indirizzo della sezione Indirizzi visualizza i dati in questo formato: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Per informazioni sui campi del record Indirizzo, vedere [Campo indirizzo](#) (vedere "[Campi indirizzo](#)" a pagina 293).

- 5 Fare clic su Salva.

- 6 Dopo aver salvato le informazioni dell'indirizzo condiviso, effettuare le operazioni dei passi seguenti, secondo le esigenze, selezionando Modifica nel menu di livello record per il record indirizzo.

- a Per i clienti, i rivenditori o i partner:

- se l'indirizzo viene usato per la fatturazione, selezionare Billing per il record indirizzo;
- se l'indirizzo viene usato per la spedizione, selezionare Spedizione per il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Fatturazione o Spedizione a seconda dei casi.

- b Per i contatti, se l'indirizzo è un indirizzo di contatto primario, selezionare Primario per il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Contatto primario.

- c Per uno qualsiasi dei quattro tipi di record, usare l'elenco di selezione Tipo di indirizzo per selezionare il tipo di indirizzo.

I tipi di indirizzo seguenti sono disponibili per impostazione predefinita: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica.

NOTA: questo campo è obbligatorio.

- d Fare clic su Salva.

Per creare un nuovo indirizzo condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner (metodo alternativo)

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzo di fatturazione o Indirizzo di spedizione.

Nella pagina Dettaglio del record contatto, spostarsi alla sezione Indirizzo del contatto primario.

- 2 Fare clic sull'icona di ricerca in alto a destra.

- 3 Nella finestra di ricerca dell'indirizzo, è possibile creare un nuovo indirizzo facendo clic su Nuovo se la funzione di convalida degli indirizzi non è impostata per l'azienda.

NOTA: il pulsante Nuovo viene visualizzato solo se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata per l'azienda. Se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva, i nuovi indirizzi possono essere aggiunti solo dalla scheda Indirizzo.

NOTA: se gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, le sezioni Indirizzo di fatturazione, Indirizzo di spedizione e Indirizzo contatto primario sono di sola lettura.

4 Completare i campi per il nuovo indirizzo nella finestra Indirizzo.

Il record Indirizzo completato viene elencato nella sezione Indirizzo cliente della pagina Dettaglio. Il campo Indirizzo visualizzato è una concatenazione di campi indirizzo esistenti dell'oggetto Indirizzo. Ad esempio, se Indirizzo 1 è 43 2nd St., Città è Newark, Stato è NJ e Paese è USA, il campo Indirizzo della sezione Indirizzi visualizza i dati in questo formato: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Per informazioni sui campi del record Indirizzo, vedere [Campo indirizzo](#) (vedere "[Campi indirizzo](#)" a pagina 293).

5 Salvare il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand elenca il nuovo indirizzo nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio.

Se il record indirizzo è un record di fatturazione o di spedizione in un record cliente, rivenditore o partner, Oracle CRM On Demand seleziona Fatturazione o Spedizione e popola la sezione Fatturazione o Spedizione del record con le informazioni del nuovo indirizzo. Se il record indirizzo è un indirizzo di contatto primario, Oracle CRM On Demand seleziona Primario e popola la sezione Indirizzo contatto del record con le informazioni del nuovo indirizzo di contatto.

Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner

Quando la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi è configurata per l'azienda, è possibile aggiungere un record indirizzo esistente oppure modificare un indirizzo elencato nella sezione Indirizzi di una pagina Dettaglio cliente, contatto o rivenditore. Gli indirizzi comuni ai record cliente, contatto, rivenditore o partner vengono collegati mediante l'aggiunta dello stesso record indirizzo nella pagina Dettaglio di ciascun record.

Procedure preliminari. Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per aggiungere un record indirizzo condiviso esistente a un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi sia selezionata nel profilo dell'azienda. Se la casella di controllo Convalida indirizzi condivisi è selezionata nel profilo dell'azienda, questa procedura consente di aggiungere al record solo gli indirizzi convalidati.

Per condividere un indirizzo tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner

1 Nella pagina Dettaglio del record, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.

- 2 Nella sezione Indirizzi, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella finestra Modifica indirizzo, fare clic sul selettore indirizzi accanto al campo Indirizzo.
NOTA: il campo Nome indirizzo è di sola lettura.
- 4 Nella finestra Ricerca indirizzo, selezionare un indirizzo dall'elenco degli indirizzi convalidati se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva per l'azienda oppure selezionare un indirizzo dall'elenco degli indirizzi disponibili se la funzione di convalida degli indirizzi è disattivata.
Per informazioni sulla convalida degli indirizzi, vedere [Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati](#) (a pagina 287).
NOTA: se la funzione di convalida degli indirizzi è attiva per l'azienda e gli indirizzi disponibili non sono stati convalidati, l'elenco degli indirizzi non conterrà indirizzi selezionabili.
- 5 Selezionare il tipo di indirizzo dall'elenco di selezione Tipo di indirizzo.
I tipi di indirizzo seguenti sono disponibili per impostazione predefinita: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica.
NOTA: questo campo è obbligatorio.
- 6 Per i clienti, i rivenditori o i partner, è possibile fare clic su Fatturazione se l'indirizzo viene usato per la fatturazione e su Spedizione se l'indirizzo viene usato per la spedizione.
Oracle CRM On Demand copia le informazioni dell'indirizzo nella sezione Fatturazione o Spedizione a seconda dei casi.
- 7 Per i contatti, è possibile fare clic su Primario se l'indirizzo è di tipo primario.
- 8 Salvare il record.

Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati

Oracle CRM On Demand modifica lo stato di convalida di un record indirizzo da Non convalidato a Convalidato se il campo Data di convalida è impostato nella pagina Dettaglio indirizzo. In genere i clienti utilizzano metodi propri, esterni a Oracle CRM On Demand, per determinare se gli indirizzi sono validi e quindi contrassegnano gli indirizzi come convalidati in Oracle CRM On Demand mediante l'impostazione del campo Data di convalida.

Se la funzione di convalida degli indirizzi è impostata per l'azienda, vengono mostrati o aggiunti agli elenchi dei record cliente e contatto solo gli indirizzi contrassegnati come convalidati e non è possibile aggiungere nuovo indirizzi ai clienti o ai contatti. Per l'aggiunta degli indirizzi è tuttavia possibile utilizzare la home page Indirizzi.

Procedure preliminari. Per contrassegnare i record indirizzo come convalidati, è necessario disporre del privilegio Convalida indirizzi condivisi. Per impostare la convalida degli indirizzi per un'azienda, è necessario che le opzioni Abilita indirizzi condivisi e Convalida indirizzi condivisi siano entrambe selezionate nel profilo dell'azienda.

Per contrassegnare un indirizzo condiviso come convalidato

- 1 Nella pagina Dettaglio di un indirizzo, fare clic su Modifica.
- 2 Spostarsi alla sezione Informazioni chiave indirizzo e impostare il campo Data di convalida usando il selettore data.

NOTA: non è possibile impostare la data di convalida su una data futura.

- 3 Salvare il record indirizzo.

Oracle CRM On Demand modifica lo stato di convalida del record indirizzo da Non convalidato a Convalidato.

NOTA: il campo Stato convalida nel record indirizzo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.

Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti

I contatti dell'industria farmaceutica o medica negli Stati Uniti usano il numero DEA (Drug Enforcement Administration) per ricevere le sostanze controllate dai fornitori. Ad esempio, è possibile che un medico lavori in vari ospedali diversi e richieda pertanto un numero DEA diverso per ogni luogo di lavoro in modo da ricevere le sostanze controllate o i prodotti farmaceutici in ogni luogo di lavoro. Per aggiungere i numeri DEA a un record indirizzo di contatto, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Procedure preliminari. I campi DEA non sono disponibili in una pagina Indirizzo del contatto per impostazione predefinita. L'amministratore dell'azienda deve personalizzare la pagina Dettaglio di Indirizzo del contatto e consentire l'accesso per l'aggiunta delle informazioni DEA a un indirizzo di contatto.

Informazioni sui numeri DEA

Un numero DEA è una serie di numeri assegnata a un fornitore di servizi sanitari (ad esempio un medico generico, un dentista, un veterinario) che consente al fornitore di scrivere le prescrizioni per le sostanze controllate. Il numero DEA viene usato per tenere traccia delle sostanze controllate. Viene tuttavia utilizzato spesso dall'industria farmaceutica e medica come numero generale per la persona che prescrive: diventa così un identificativo univoco per chiunque possa prescrivere un medicinale. Un numero DEA valido è costituito da due lettere, sei numeri e una cifra di controllo. La prima lettera è il codice che identifica il tipo del sottoscrittore. La seconda lettera è l'iniziale del cognome del sottoscrittore. Delle sette cifre successive, la settima cifra costituisce un checksum calcolato come riportato di seguito.

- Sommare la prima, la terza e la quinta cifra. Chiameremo questa operazione SOMMA135.
- Sommare la seconda, la quarta e la sesta cifra e moltiplicare per 2 il risultato. Chiameremo questa operazione DoppiaSOMMA246.
- Sommare i valori SOMMA135 e DoppiaSOMMA246. Chiameremo questa operazione CONTROLLO.
- La cifra più a destra di CONTROLLO viene utilizzata come cifra di controllo nel numero DEA.

Ad esempio, la stringa DEA XY1234563 soddisfa i requisiti come segue:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

L'ultima cifra è 3.

Il tipo di sottoscrittore (la prima lettera del numero DEA) può essere uno dei seguenti:

- A - Sostituita (può essere usato da alcune entità meno recenti)
- B - Ospedale/clinica
- C - Professionista
- D - Istituto di insegnamento
- E - Produttore
- F - Distributore
- G - Ricercatore
- H - Laboratorio di analisi
- J - Importatore
- K - Esportatore
- L - Distributore al produttore/fornitore
- M - Professionista di livello medio
- N - Professionista militare
- P - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- R - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- S - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- T - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- U - Programma di trattamento della tossicodipendenza
- X - Programma di prescrizione di Suboxone/Subutex

Per aggiungere le informazioni DEA a un indirizzo di contatto

- 1** Nella pagina di dettaglio di Contatto, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2** Dall'elenco degli indirizzi, selezionare Modifica nel menu di livello record (se la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi è configurata) oppure Modifica rel. (se la funzionalità di gestione degli indirizzi condivisi non è configurata e si è configurati per l'accesso ai record Indirizzo di livello superiore).
- 3** Inserire i dati nei campi DEA come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record indirizzo di contatto.

Campo DEA	Descrizione
Numero DEA	Un numero DEA valido.

Campo DEA	Descrizione
Data emissione DEA	La data di emissione del numero DEA da parte del Governo Federale degli Stati Uniti d'America. Usare il selettore Data per specificare la data.
Data scadenza DEA	La data alla quale il numero DEA non sarà più attivo o valido. Usare il selettore Data per specificare la data. Per impostazione predefinita, questo campo visualizza un valore equivalente alla data di emissione DEA più tre anni.
Flag attivo DEA	Si tratta di un campo di sola lettura. Oracle CRM On Demand determina se il numero DEA è attivo o inattivo. Per determinare lo stato del numero, Oracle CRM On Demand usa le impostazioni Data emissione DEA e Data scadenza DEA nonché la data corrente.
Pianificazioni accettabili	<p>Campo di testo in cui è possibile immettere valori separati da virgole per le pianificazioni accettabili, ad esempio Pianificazione 1, Pianificazione 2, Pianificazione 3 e così via.</p> <p>NOTA: questo campo non ha effetto sulle elaborazioni di Oracle CRM On Demand.</p>

Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner

Per creare un nuovo indirizzo non condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner, completare i campi nella sezione Indirizzi della pagina Dettaglio per il record.

Procedure preliminari. Per impostazione predefinita, le informazioni correlate agli indirizzi non vengono visualizzate nella pagina Dettaglio cliente, Dettaglio contatto, Dettaglio rivenditore o Dettaglio partner. Per poter visualizzare queste informazioni, è necessario che l'amministratore dell'azienda conceda al ruolo utente l'accesso alle informazioni correlate agli indirizzi. L'utente o l'amministratore dell'azienda dovrà successivamente aggiungere le informazioni correlate agli indirizzi al layout della pagina dei dettagli per il tipo di record. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei layout della pagina Dettaglio, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per creare un nuovo record indirizzo non condiviso in un record cliente, contatto, rivenditore o partner, è necessario che la casella di controllo Abilita indirizzi condivisi sia deselezionata nel profilo dell'azienda.

Per creare un nuovo indirizzo non condiviso nei record cliente, contatto, rivenditore o partner

1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, contatto, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.

290 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

- 2 Per aggiungere un nuovo indirizzo non condiviso, fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina Modifica indirizzo, selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo rimanenti per il record.
NOTA: Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#).
- 4 Salvare l'indirizzo nella sezione Indirizzi.

Per creare un nuovo indirizzo di fatturazione o spedizione non condiviso nei record cliente, rivenditore o partner

- 1 Nella pagina Dettaglio del record cliente, rivenditore o partner, spostarsi alla sezione Fatturazione o Spedizione sotto Informazioni aggiuntive.
- 2 Fare clic sull'icona di modifica nell'angolo superiore destro per modificare i campi dell'indirizzo di fatturazione o spedizione non condiviso.
- 3 Selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo di fatturazione o spedizione rimanenti per il record.
NOTA: Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#).
- 4 Salvare l'indirizzo di spedizione o fatturazione.
L'indirizzo di spedizione o di fatturazione viene elencato nella sezione delle informazioni correlate Indirizzi per il record, con l'impostazione Fatturazione o Spedizione selezionata, a seconda del caso.

Per creare un nuovo indirizzo primario non condiviso nei record contatto

- 1 Nella pagina di dettaglio di Contatto, spostarsi alla sezione Contatto sotto Informazioni aggiuntive.
- 2 Fare clic sull'icona di modifica nell'angolo superiore destro per modificare i campi dell'indirizzo di contatto non condiviso.
- 3 Selezionare il paese valido per l'indirizzo dall'elenco di selezione Paese e compilare i campi indirizzo di contatto rimanenti per il record.
NOTA: Oracle CRM On Demand regola i campi indirizzo per rispettare le convenzioni di indirizzo del paese selezionato. Per ulteriori informazioni su come mappare le convenzioni di indirizzo, vedere [Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi](#).
- 4 Salvare l'indirizzo di contatto.
L'indirizzo di contatto viene elencato nella sezione delle informazioni correlate Indirizzi per il record, con l'impostazione Primario selezionata.

Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner

Per rimuovere un record indirizzo da clienti, contatti, rivenditori o partner, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Per rimuovere un indirizzo da un record cliente, contatto, rivenditore o partner

- 1 Nella pagina Dettaglio del record, spostarsi alla sezione Indirizzi, se configurata.
- 2 Nella sezione Indirizzi, fare clic su Rimuovi nel menu di livello record per il record indirizzo.

Se l'indirizzo è condiviso, Oracle CRM On Demand lo rimuove dalla pagina Dettaglio per il record, ovvero rimuove l'associazione tra l'indirizzo e il record principale. Tuttavia, il record non viene eliminato e continua a esistere. Per informazioni sull'eliminazione di un indirizzo condiviso, vedere [Eliminazione di indirizzi condivisi](#) (a pagina 292).

Se l'indirizzo non è condiviso Oracle CRM On Demand lo elimina dalla pagina Dettaglio per il record.

Eliminazione di indirizzi condivisi

Quando si elimina un record indirizzo condiviso di livello superiore, Oracle CRM On Demand rimuove tutti i campi denormalizzati dai record cliente, contatto, rivenditore o partner associati.

Esempio di rimozione dei campi denormalizzati quando si elimina un indirizzo condiviso

Esaminare l'esempio riportato di seguito, in cui l'indirizzo condiviso di livello superiore è 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Questo indirizzo condiviso viene usato da due clienti e otto contatti. Per un cliente l'indirizzo viene elencato come indirizzo di fatturazione, mentre per l'altro cliente viene elencato come indirizzo di spedizione. Per cinque degli otto contatti si tratta dell'indirizzo primario. Quando l'indirizzo condiviso viene eliminato, Oracle CRM On Demand effettua le operazioni seguenti:

- elimina le associazioni con i clienti e i contatti;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di fatturazione dal cliente in cui era elencato come indirizzo di fatturazione;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di spedizione dal cliente in cui era elencato come indirizzo di spedizione;
- cancella le informazioni dell'indirizzo di contatto dai cinque contatti in cui era elencato come indirizzo primario.

Considerazioni per il ripristino di un indirizzo condiviso eliminato

Se si ripristina un indirizzo eliminato, è necessario aggiornare le impostazioni di fatturazione e di spedizione poiché quando Oracle CRM On Demand ripristina il record dell'indirizzo, non ripristina i valori originali delle impostazioni dell'indirizzo. È necessario regolare di nuovo questi valori per evitare che vengano creati dati errati. Ad esempio, tenere presente quanto riportato di seguito.

- L'Indirizzo condiviso 1 per il Cliente 1 è contrassegnato come indirizzo di fatturazione e si elimina l'Indirizzo condiviso 1.
Oracle CRM On Demand cancella i campi indirizzo di fatturazione per il Cliente 1.
- Successivamente si associa un nuovo indirizzo, Indirizzo condiviso 2, come indirizzo di fatturazione.
Oracle CRM On Demand popola i campi indirizzo di fatturazione del Cliente 1 con i dati contenuti nei campi corrispondenti dell'Indirizzo condiviso 2.
- Si procede al ripristino dell'Indirizzo 1 dall'elenco Elementi eliminati.
Oracle CRM On Demand ripristina l'Indirizzo 1 nell'elenco Indirizzi e riassocia questo indirizzo condiviso al Cliente 1, senza tuttavia ripristinare l'impostazione Fatturazione originale.
L'Indirizzo 2 e l'Indirizzo 1 sono visualizzati nell'elenco degli indirizzi associati al Cliente 1. L'Indirizzo 2 rimane l'indirizzo di fatturazione con i campi appropriati denormalizzati per il cliente finché non si reimposta manualmente Fatturazione per l'Indirizzo 1.

NOTA: non è possibile disporre di più indirizzi di fatturazione o spedizione in un record cliente, rivenditore o partner, pertanto è necessario correggere le impostazioni Fatturazione e Spedizione quando si ripristina un indirizzo. Ciò è valido anche per l'impostazione Primario per gli indirizzi di contatto ripristinati.

Per informazioni di carattere generale sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119).

Per eliminare un indirizzo condiviso

- 1 Andare alla pagina Elenco indirizzi condivisi.
- 2 Nel menu di livello record per l'indirizzo condiviso, fare clic su Elimina.
- 3 Fare clic su OK nella finestra di conferma.

Campi indirizzo

Usare la pagina Modifica indirizzo per aggiungere un indirizzo oppure aggiornare i dettagli di un indirizzo esistente. La pagina Modifica indirizzo mostra tutti i campi disponibili per un indirizzo.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave indirizzo	
Nome indirizzo	Il nome del record indirizzo. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri. Deve essere univoco ed è obbligatorio per impostazione predefinita.

Campo	Descrizione
Data di convalida	(Facoltativo) La data di convalida delle informazioni dell'indirizzo da parte di un'origine esterna. Per specificare o aggiornare questa data, usare il selettore data. Questa data è pertinente solo se si usa la funzione di convalida degli indirizzi, altrimenti viene ignorata.
Tipo di indirizzo	<p>Questo campo elenco di selezione specifica il tipo di indirizzo. Per impostazione predefinita, i tipi di indirizzi disponibili sono: Residenziale, Ufficio, Casa per le vacanze, Altro, Vanity, Privata, Postale, Ospedale e Clinica. (Obbligatorio).</p> <p>NOTA: questo campo elenco di selezione non è disponibile quando si crea un nuovo record indirizzo utilizzando la pagina Modifica indirizzo. È disponibile solo quando si modifica un record indirizzo salvato in precedenza. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner (a pagina 284) e Impostazione del tipo di indirizzo per gli indirizzi non condivisi mediante Modifica rel.</p>
Informazioni indirizzo	
Paese	<p>Il paese o il territorio usato nel record indirizzo. Usare l'elenco a discesa per selezionare un paese o un territorio per l'indirizzo.</p> <p>NOTA: i campi Informazioni indirizzo corrispondono ai requisiti postali specifici del paese selezionato. Ad esempio, i campi indirizzo per gli Stati Uniti d'America usano il CAP, mentre per molti altri paesi usano i codici postali. Se non si seleziona il campo Paese, vengono visualizzati i campi Informazioni indirizzo seguenti (Indirizzo 1 e Indirizzo 2). Per ulteriori informazioni sui requisiti postali, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.</p>
Address1	La prima riga dell'indirizzo. In genere questo campo indica la parte Via dell'indirizzo, ad esempio Via del Corso. Ha un limite di 200 caratteri. Viene convertito in base alla convenzione di numerazione delle strade del paese selezionato (ad esempio, numero e via per il Canada e gli Stati Uniti). La conversione si basa sul contenuto del campo Paese.
Address2	La seconda riga dell'indirizzo. Questo campo contiene eventuali dettagli relativi alla parte Via dell'indirizzo. Ha un limite di 100 caratteri.
Address3	<p>La terza riga dell'indirizzo. Questo campo contiene eventuali dettagli relativi alla parte Via dell'indirizzo. Ha un limite di 100 caratteri.</p> <p>NOTA: questo campo non è presente nel layout predefinito della pagina Modifica o Dettaglio degli indirizzi se non è stato selezionato un paese.</p>
Città	La città del record indirizzo.
Provincia	<p>La provincia o il territorio del record indirizzo, ad esempio New Brunswick.</p> <p>NOTA: Oracle CRM On Demand modifica questo campo in Stato se il paese selezionato è suddiviso in stati (ad esempio l'India o gli Stati Uniti).</p>
Codice postale	Il codice postale, ad esempio M1C 3J6, o il CAP per gli indirizzi statunitensi, ad esempio 19050.
Descrizione	Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri.

Campo	Descrizione
Commenti	Questo campo può avere una lunghezza massima di 1999 caratteri. NOTA: questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.
Stato convalidato	Indica se l'indirizzo è stato convalidato o meno e viene calcolato in base al campo Data di convalida. NOTA: questo campo non viene visualizzato per impostazione predefinita. Deve essere impostato dall'amministratore dell'azienda.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli indirizzi condivisi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Indirizzi](#)
- [Utilizzo della home page Indirizzi](#) (a pagina 281)
- [Gestione degli indirizzi](#) (a pagina 283)

5

Pianificazione aziendale

Questo argomento introduce le funzioni di pianificazione aziendale disponibili in Oracle CRM On Demand.

Informazioni sulla pianificazione aziendale

Oracle CRM On Demand supporta la gestione di clienti e contatti. Tale gestione include l'amministrazione dei profili del cliente e dei contatti correlati, delle relazioni tra clienti e contatti, nonché la creazione di un piano complessivo su come allocare in modo efficace fondi e risorse associati a un cliente.

I team di vendita e del marketing passano da una strategia incentrata sul prodotto a una strategia di vendita basata sul cliente e, nel corso di tale processo, il TAS (Key Account Selling, vendita per clienti chiave) e la pianificazione aziendale strategica diventano fondamentali per la riuscita delle attività. I team di vendita e del marketing definiscono gli elementi riportati di seguito.

- Opportunità potenziali per l'azienda
- Obiettivi strategici
- Elenchi di attività definite per soddisfare i suddetti obiettivi e vincere opportunità
- Obiettivi strategici per un intero cliente
- Obiettivi tangibili con la definizione appropriata dell'opportunità potenziale

Oracle CRM On Demand supporta strategie e processi di vendita per la gestione dei clienti chiave che consentono ai team cliente di creare e gestire gli elementi riportati di seguito.

- Piani aziendali e di impegno
- Obiettivi correlati
- Opportunità
- Attività

NOTA: le funzionalità Piano aziendale, Cliente piano, Contatto piano e Opportunità piano sono state sviluppate nel contesto di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition; tuttavia, tutti i clienti di Oracle CRM On Demand possono accedere e utilizzare tali funzionalità. L'amministratore dell'azienda può abilitare tali funzionalità ad uso dell'utente.

Scenari di pianificazione aziendale

Nei seguenti argomenti vengono forniti esempi di modalità di utilizzo della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare tale funzionalità in modo diverso, in base al modello aziendale personale.

- [Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#) (a pagina 298) (incentrato sul cliente)

- [Scenario di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori](#) (vedere "[Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori](#)" a pagina 299) (incentrato sul cliente)
- [Scenario di gestione di piani per contatti](#) (vedere "[Scenario di gestione dei piani per i contatti](#)" a pagina 300) (incentrato sul contatto)
- [Scenario di gestione di piani per obiettivi e prodotti](#) (vedere "[Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti](#)" a pagina 301) (incentrato sul prodotto)

Scenario di gestione di piani per un singolo cliente

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario, un responsabile clienti è incaricato della gestione di piani per clienti singoli. Il responsabile clienti utilizza funzioni sofisticate per gestire clienti complessi e di grandi dimensioni (ad esempio una società multinazionale) rispetto a un cliente semplice (ad esempio una ditta a conduzione familiare). Tale cliente dispone di più piani per periodi diversi e perfino nello stesso periodo per responsabili clienti diversi. Ad esempio, un responsabile clienti generale o un responsabile clienti di prodotti speciali potrebbero disporre di piani diversi.

Per gestire i piani per un cliente, il responsabile clienti esegue i task riportati di seguito.

- 1** Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ciascun cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, un piano per un cliente di grandi dimensioni contiene piani secondari per unità operative e territori diversi e così via, ma tutti i piani vengono gestiti come un unico cliente. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 302).
- 2** Durante il processo di approvazione del piano aziendale il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave controlla e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3** Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli aggiuntivi, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni su come impostare un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308).
- 4** Nel corso dell'aumento delle opportunità di vendita, il responsabile clienti immette le opportunità, associandole al piano o all'obiettivo. Per informazioni su come impostare le opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 244).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare opportunità e attività di follow-up.

Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo caso, una variazione di [Caso di gestione di piani per un singolo cliente](#) (vedere "[Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#)" a pagina 298), un responsabile clienti o commerciale esegue la pianificazione aziendale per gruppi di clienti. Esempi di tali gruppi di clienti includono l'intero territorio di un responsabile clienti, un'Area (una raccolta di clienti e contatti, di solito in un'area geografica comune), una regione più ampia, un canale o segmento di mercato o un gruppo di piccoli clienti che non garantiscono piani singoli. In genere, gli utenti che eseguono il [Caso di gestione di piani per un singolo cliente](#) (vedere "[Scenario di gestione di piani per un singolo cliente](#)" a pagina 298) eseguono anche questo caso.

Per gestire piani per gruppi di clienti o territorio, il responsabile clienti o commerciale esegue i task riportati di seguito.

- 1** Prima del periodo di pianificazione, il responsabile clienti crea un piano aziendale per ogni cliente. Il piano stabilisce gli obiettivi qualitativi e quantitativi di alto livello per il cliente per il periodo associato. Di solito, soprattutto per clienti importanti, sono disponibili un piano annuale e piani trimestrali secondari. Il parametro chiave per il piano aziendale è il fatturato. In genere, sono sempre presenti piani secondari trimestrali e a volte perfino mensili per la pianificazione di livello inferiore. È possibile che determinati campi, ad esempio Contatti, vengano lasciati vuoti. È possibile che i piani siano presenti su più livelli della gerarchia, ad esempio territorio, regione, paese. Tali piani possono essere creati da relazioni ricorsive nel tipo di record Piano aziendale. Il responsabile clienti crea in primo luogo il piano di livello superiore, in modo che altro personale possa creare i piani secondari al di sotto di quello principale nella gerarchia. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 302).
- 2** Nel processo di approvazione per un piano aziendale, il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza in Inviato. Altro personale chiave rivede e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificando lo stato in Approvazione finale. Al termine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3** Il responsabile clienti completa il piano aziendale con l'inserimento di dettagli, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono i traguardi posizionati a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo potrebbe essere l'esecuzione di un determinato numero di visite di vendita. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale o a un obiettivo. Per informazioni su come impostare un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Rivedere attività esistenti in modo continuativo e creare attività di follow-up.

Scenario di gestione dei piani per i contatti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani per i contatti, indipendentemente dalla relazione del contatto con il cliente. Ad esempio il contatto è rappresentato da un leader d'opinione chiave, da un consulente o da un ricercatore la cui influenza supera l'ambito dei clienti associati.

Per gestire il piano per un contatto, il responsabile clienti o il funzionario di collegamento del settore esegue i task descritti di seguito.

- 1** Il responsabile clienti crea un piano aziendale per ogni contatto antecedente al periodo di pianificazione. Il piano stabilisce gli obiettivi di alto livello per il contatto per il periodo associato. Sono disponibili un piano annuale e, in genere, piani trimestrali figlio, in particolar modo per i contatti importanti.

I campi relativi agli obiettivi indicano obiettivi di tipo qualitativo e non obiettivi di fatturazione. È poco probabile che esista un tipo di gerarchia simile alla gerarchia dei piani dei clienti che corrispondono al cliente globale, a unità operative e così via. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 302).
- 2** Durante il processo di approvazione del piano aziendale, il responsabile clienti modifica lo stato del piano da Bozza a Presentato. Altro personale chiave controlla e modifica il piano. Il responsabile clienti approva il piano, modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione, il responsabile clienti può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani attivi.
- 3** Il responsabile clienti completa gli obiettivi, ovvero le indicazioni di realizzazione che si trovano a un livello inferiore del piano. Ad esempio, un obiettivo può essere rappresentato dall'impegno a tenere un certo numero di presentazioni in ambito accademico. Il responsabile clienti può associare attività e opportunità specifiche a un piano aziendale oppure ai singoli obiettivi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308).
- 4** Le varie opportunità che si presentano, ad esempio l'opportunità di tenere un corso o effettuare una ricerca di fondi, vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 244).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività associati in modo esplicito a un contatto e i clienti associati.

- Visualizzare gli obiettivi applicabili a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti

Questo scenario costituisce un esempio delle modalità d'uso della funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand. La funzionalità di pianificazione aziendale di Oracle CRM On Demand può essere usata in modi diversi a seconda del modello aziendale interessato.

In questo scenario un responsabile clienti è incaricato della gestione dei piani aziendali incentrati su piani, obiettivi e prodotti. I piani possono essere applicati a un gruppo di clienti costituito da un gran numero di membri. Ad esempio, per il lancio di un prodotto strategico, i dirigenti senior di vendita o marketing creano piani aziendali e obiettivi che vengono applicati a tutti i clienti (o a un sottoinsieme importante), indipendentemente dai dettagli specifici dei piani dei singoli clienti.

Per gestire il piano, i dirigenti senior di vendita o i dirigenti di marketing con approvazione dei dirigenti senior di vendita eseguono di solito i task descritti di seguito. Le modalità di gestione del piano dipendono dal modo in cui le organizzazioni rispettive implementano i controlli dell'accesso.

- 1 All'inizio dei periodi di pianificazione annuale e trimestrale, il responsabile marketing crea i piani aziendali per alcune iniziative di marketing dei prodotti. Sebbene l'organizzazione di marketing possa disporre di un sistema distinto per la pianificazione aziendale completa dei prodotti, nell'ambito di questo scenario l'uso di tale sistema riguarda principalmente le iniziative con alta priorità che richiedono un'attenzione speciale da parte del team di vendita. I piani aziendali stabiliscono gli obiettivi quantitativi e qualitativi di alto livello per il periodo associato. Possono essere definiti un piano annuale e i piani trimestrali figlio. Tra le metriche chiave usate nei piani aziendali in genere vi sono i ricavi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un piano aziendale, vedere [Piani aziendali](#) (a pagina 302).
- 2 Il responsabile marketing può modificare lo stato dei piani aziendali da Bozza a Presentato. I vari responsabili richiesti controllano, modificano e approvano i piani, modificandone lo stato in Approvazione finale. Alla fine del periodo di pianificazione, il responsabile marketing può modificare lo stato in Scaduto per ridurre il numero di piani inattivi.
- 3 Il responsabile marketing aggiunge ulteriori dettagli al piano, cioè gli obiettivi. Gli obiettivi sono le indicazioni di realizzazione che si trovano a un livello inferiore del piano, ad esempio l'attivazione del campionamento o l'esecuzione di attività quali l'effettuazione di chiamate, visite e così via. Il responsabile marketing può associare le attività a un piano aziendale oppure ai singoli obiettivi. Per informazioni sulle modalità di impostazione di un obiettivo, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308).
- 4 Il responsabile marketing applica il piano o l'obiettivo a un gruppo di clienti. Il piano può essere applicato a tutti i clienti oppure a un sottoinsieme di clienti pertinente per un determinato prodotto. Il responsabile marketing associa il piano aziendale o l'obiettivo a ogni cliente pertinente. Il responsabile clienti esegue e valuta il piano aziendale o l'obiettivo.
- 5 Le varie opportunità che si presentano vengono immesse e associate al piano o a un obiettivo dal responsabile clienti o marketing. Per informazioni sulle modalità di impostazione delle opportunità, vedere [Opportunità](#) (a pagina 244).

Durante l'esecuzione di attività di pianificazione, il responsabile clienti o marketing può effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare piani, obiettivi, opportunità e attività esplicitamente associate a un cliente, nonché qualsiasi contatto cliente associato.
- Visualizzare qualsiasi obiettivo applicabile a tutti i clienti.
- Controllare in modo continuo le attività esistenti e creare attività di follow-up e opportunità.

Piani aziendali

Utilizzare le pagine Piani aziendali per creare, aggiornare e monitorare i piani aziendali per clienti, contatti o prodotti. Un *piano aziendale* consente alle organizzazioni di vendita di impostare traguardi strategici (ad esempio obiettivi di fatturazione) e piani di azione per raggiungere tali traguardi, sotto forma di obiettivi, attività e opportunità.

È possibile utilizzare i piani aziendali in diversi modi adeguandoli ai processi di pianificazione specifici dell'azienda. Ad esempio, è possibile creare piani per clienti singoli (ad esempio a livello di sede centrale o di territorio) o per un numero di clienti (ad esempio tutti i clienti nel territorio del funzionario commerciale). È possibile creare piani per contatti indipendenti dall'affiliazione contatto, utili per la gestione di relazioni con i responsabili di rilievo, la cui influenza in un settore o campo si estende oltre la loro affiliazione cliente (ad esempio, un ricercatore medico influente). È possibile creare piani per prodotti, ad esempio, per programmare il lancio di un nuovo prodotto che verrà venduto a più clienti. Per tutti questi tipi di piani aziendali, l'orizzonte di pianificazione può essere a breve o a lungo termine. Il tipo di piano aziendale è basato sui periodi di pianificazione definiti dall'azienda, di solito mesi, trimestri e anni.

Gli utenti possono creare gerarchie di piani aziendali. Un determinato piano aziendale dispone di più piani secondari. Inoltre, un determinato piano può disporre di obiettivi associati (per ulteriori informazioni sugli obiettivi, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308)). Un piano aziendale imposta traguardi strategici di alto livello, ad esempio un obiettivo di fatturazione. Un obiettivo, invece, imposta un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico.

L'utilizzo di piani aziendali consente di integrare la gestione della relazione con il cliente con task di pianificazione aziendale, workflow e prodotti pronti per la consegna durante il ciclo di vita della pianificazione aziendale. Mediante il supporto della creazione e della gestione di piani cliente, un piano aziendale supporta la vendita a clienti e la gestione delle vendite. Un piano aziendale è costituito da alcune informazioni generali sul piano e include obiettivi, opportunità e attività correlati al piano. Queste informazioni sul piano sono correlate anche ai clienti poiché è possibile creare un piano aziendale per un cliente, ad esempio un gruppo clienti principale, e applicato a una serie di altri clienti in un gruppo.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione delle informazioni sui piani aziendali, la scheda Piano aziendale potrebbe essere esclusa dall'impostazione. Contattando il personale dell'Assistenza clienti, è possibile eseguire il provisioning dei piani aziendali per gli oggetti personalizzati 04 e superiori.

Utilizzo della Home page piano aziendale

La Home page piano aziendale è il punto di partenza per la gestione dei piani aziendali.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page piano aziendale. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un piano aziendale

È possibile creare un nuovo piano aziendale facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani aziendali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi piano aziendale](#) (a pagina 306).

Utilizzo degli elenchi di piani aziendali

Nella sezione Elenchi piano aziendale vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per piani aziendali.

Elenco piano aziendale	Filtri
Tutti i piani aziendali	Tutti i piani aziendali visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano aziendale.
Piani aziendali modificati di recente	Tutti i piani aziendali con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei piani aziendali recenti

Nella sezione Piani aziendali modificati di recente vengono visualizzati i piani aziendali che l'utente ha visualizzato più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla Home page piano aziendale

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page piano aziendale alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani aziendali creati di recente

- Piani aziendali modificati di recente
- Piani aziendali personali visualizzati di recente
- Piani aziendali personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page piano aziendale).

Per aggiungere sezioni alla Home page piano aziendale

- 1 Nella Home page piano aziendale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page piano aziendale, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 302)
- [Campi piano aziendale](#) (a pagina 306)
- [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 304)

Gestione dei piani aziendali

Per procedure passo passo relative alla gestione dei piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Collegamento di record a piani aziendali](#) (a pagina 305)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Uso di script di valutazione](#) (vedere "[Utilizzo di script di valutazione](#)" a pagina 118)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Piano aziendale, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 302)
- [Utilizzo della Home page piano aziendale](#) (a pagina 302)
- [Campi piano aziendale](#) (a pagina 306)

Collegamento di record a piani aziendali

È possibile collegare record aggiuntivi al piano aziendale aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record del piano aziendale:

- Clienti piano
- Contatti piano
- Piani aziendali
- Obiettivi
- Opportunità piano
- Attività

NOTA: un piano aziendale particolare può essere correlato a più elementi di tutte le suddette entità. Le entità precedute dal termine *Piano* sono entità speciali che consentono relazioni molti-a-molti. Un piano aziendale, un obiettivo o un'attività può essere correlato a un unico piano aziendale principale. Tuttavia, un cliente piano, un contatto piano o un'opportunità piano può disporre di più piani aziendali principali. La possibilità di disporre di più piani principali fornisce la flessibilità necessaria nella correlazione di queste entità a piani aziendali.

Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per collegare record a un piano aziendale

- 1 Nella pagina di dettaglio di Piano aziendale, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Piano aziendale, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Campi piano aziendale

Utilizzare la pagina di modifica di Piano aziendale per aggiungere un piano aziendale o aggiornare i dettagli di un piano aziendale esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano aziendale.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare i piani aziendali nelle relative pagine di elenco e di dettaglio. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano aziendale.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave piano	
Nome piano	Il nome del piano aziendale. (Obbligatorio).
Periodo	<p>Specifica il periodo durante il quale completare il piano aziendale. Un periodo di pianificazione segue la definizione del calendario fiscale dell'azienda, come determinato dall'amministratore dell'azienda.</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere Informazioni sui calendari fiscali.</p> <p>NOTA: per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio Gestisci amministrazione periodo.</p>
Periodo: Data di inizio	La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di inizio.
Periodo: Data di fine	La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.

Campo	Descrizione
Tipo	Il tipo di piano aziendale. Scegliere il tipo applicabile di piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di tipo del piano sono: Cliente, Locale, Regionale, Nazionale, Segmento di mercato, Impegno o Marchio. (Obbligatorio).
Stato	Lo stato del piano aziendale. Scegliere lo stato corrente del piano aziendale dall'elenco a discesa. Alcuni esempi di stato del piano sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro, In attesa. (Obbligatorio).
Proprietario	Il proprietario del record piano aziendale. A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Descrizione	La descrizione del piano aziendale.
Nome prodotto	Il nome del prodotto associato al piano. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un prodotto.
Fatturato piano	Il fatturato previsto associato al piano.
Valuta	La valuta per eventuali importi monetari nel piano.
Data di cambio	La data di riferimento per la conversione di eventuali importi di fatturato locali in valute utilizzate presso la sede centrale.
Cliente	Il cliente associato a questo piano aziendale. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un cliente. Questo campo può essere usato in caso di relazione uno a uno tra il piano aziendale e un cliente specifico. Se al piano aziendale sono associati più clienti, usare l'entità di intersezione Clienti piano per formare la relazione. NOTA: il campo Cliente non è disponibile per impostazione predefinita. Per aggiungerlo alla pagina di dettaglio di Piano aziendale, contattare l'amministratore dell'azienda.
Analisi SWOT	
Punti di forza	I punti di forza competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Punti deboli	I punti deboli competitivi in relazione all'attuazione del piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Opportunità	Le opportunità aziendali potenziali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
Rischi	I rischi potenziali che potrebbero limitare le opportunità aziendali associate al piano. (Questo campo ha un limite di 240 caratteri).
NOTA: i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda.	

Campo	Descrizione
Cliente partner proprietario	Il nome del cliente partner a cui il proprietario del piano aziendale appartiene.
Cliente partner di origine	Il nome del cliente partner che ha dato origine al piano aziendale.
Cliente partner principale	Il nome del cliente partner responsabile dell'impegno sul piano aziendale.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate ai piani aziendali, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani aziendali](#) (a pagina 302)
- [Utilizzo della Home page piano aziendale](#) (a pagina 302)
- [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 304)

Obiettivi

Utilizzare le pagine Obiettivo per creare, aggiornare e monitorare gli obiettivi per un piano aziendale.

Un *obiettivo* è un traguardo tattico che si desidera realizzare per ottenere un traguardo strategico di livello superiore in un piano aziendale. In genere, si crea un obiettivo correlato a un piano aziendale. Un piano aziendale potrebbe stabilire un traguardo di fatturato annuo complessivo per un cliente, mentre un obiettivo stabilisce un traguardo tattico, ad esempio il completamento di un numero di visite di vendita o l'ottenimento di un determinato numero di nuove prescrizioni presso uno studio medico. Gli obiettivi forniscono un livello intermedio di pianificazione, tra l'impostazione di traguardi strategici di alto livello con piani aziendali e la pianificazione di basso livello con attività (visite e chiamate di vendite singole) e opportunità (operazioni di vendita singole).

Non è necessario che un obiettivo sia sussidiario a un piano aziendale. Le organizzazioni possono scegliere di utilizzare gli obiettivi in modo diverso. Come per i piani aziendali, è possibile applicare obiettivi a clienti, contatti o prodotti. Un determinato obiettivo può disporre di più obiettivi secondari. È possibile impostare obiettivi per periodi a breve o a lungo termine. I periodi sono basati su periodi di pianificazione definiti dall'azienda, in genere mesi, trimestri o anni. Gli obiettivi non sono flessibili quanto i piani aziendali. Un piano aziendale può essere correlato a più clienti e contatti, mentre un obiettivo può essere correlato a un unico cliente e a un unico contatto. Inoltre, un'opportunità può essere correlata a un unico obiettivo.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non prevede la registrazione delle informazioni sugli obiettivi, la scheda Obiettivo potrebbe essere esclusa dall'impostazione. Contattando il personale dell'Assistenza clienti, è possibile eseguire il provisioning degli obiettivi per gli oggetti personalizzati 04 e superiori.

Utilizzo della Home page obiettivo

La Home page obiettivo è il punto di partenza per la gestione dei record di obiettivo.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page partner. Inoltre, se il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un obiettivo

È possibile creare un nuovo obiettivo facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Obiettivi modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi obiettivo](#) (a pagina 312).

Utilizzo degli elenchi di obiettivi

Nella sezione Elenchi obiettivo vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per obiettivi.

Elenco degli obiettivi	Filtri
Tutti gli obiettivi	Tutti gli obiettivi visualizzabili dall'utente, indipendentemente dal proprietario dell'obiettivo.
Obiettivi modificati di recente	Tutti gli obiettivi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli obiettivi recenti

Nella sezione Obiettivi modificati di recente vengono visualizzati gli obiettivi modificati più di recente dall'utente.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla Home page obiettivo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Obiettivi creati di recente
- Obiettivi modificati di recente
- Obiettivi personali creati di recente
- Obiettivi personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page obiettivo).

Per aggiungere sezioni alla Home page obiettivo

- 1 Nella Home page obiettivo, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page obiettivo, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

Gestione degli obiettivi

Per le procedure passo passo di gestione degli obiettivi, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Collegamento di record agli obiettivi](#) (a pagina 311)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Uso di script di valutazione](#) (vedere "[Utilizzo di script di valutazione](#)" a pagina 118)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Obiettivo, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi](#) (a pagina 308)
- [Utilizzo della Home page obiettivo](#) (a pagina 309)
- [Campi obiettivo](#) (a pagina 312)

Collegamento di record agli obiettivi

È inoltre possibile collegare i record riportati di seguito a un obiettivo aggiungendo sezioni alla pagina Dettaglio per il record di obiettivo.

- Obiettivi
- Opportunità
- Attività

Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Per collegare record a un obiettivo

- 1 Nella pagina di dettaglio di Obiettivo, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout di dettaglio di Obiettivo, fare clic sulle frecce per aggiungere la sezione per il record e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Campi obiettivo

Utilizzare la pagina di modifica di Obiettivo per aggiungere un obiettivo o aggiornare i dettagli relativi a un obiettivo esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un obiettivo.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare gli obiettivi nella pagina di elenco di Obiettivo e nella pagina di dettaglio di Obiettivo. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi degli obiettivi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave obiettivo	
Nome obiettivo	Il nome dell'obiettivo. (Obbligatorio).
Nome piano	Il piano aziendale principale associato a questo obiettivo. Selezionare il piano aziendale utilizzando l'icona di ricerca.
Tipo	Lo scopo generale dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Conoscenza, Istruzione, Relazioni, Acquisizione nuovo cliente, Aumenta interesse cliente, Prodotto dimostrativo, Incentivo speciale, Conservazione cliente e Risposta della concorrenza. Selezionare il tipo dall'elenco a discesa. (Obbligatorio).
Stato	Lo stato corrente dell'obiettivo. Alcuni esempi sono: Bozza, Inviato, Approvazione finale, Corrente, Scaduto, Futuro e In attesa. Selezionare lo stato dall'elenco a discesa. (Obbligatorio).
Nome cliente	Il cliente associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente.
Nome contatto	Il contatto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto.
Nome prodotto	Il prodotto associato all'obiettivo. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il prodotto.
Periodo	<p>Questo campo definisce il periodo di tempo entro il quale completare un obiettivo. Un obiettivo periodo è determinato dalla definizione del calendario fiscale dell'azienda effettuata dall'amministratore dell'azienda. (Obbligatorio).</p> <p>Un periodo può corrispondere a un anno, trimestre, mese o settimana fiscale, ad esempio Trimestre fiscale 1, 2010. I periodi disponibili elencati sono basati sul calendario fiscale definito dall'azienda. Per ulteriori informazioni sulla definizione di calendari fiscali, vedere Informazioni sui calendari fiscali.</p> <p>NOTA: per selezionare un periodo è necessario disporre del privilegio Gestisci amministrazione periodo.</p>
Periodo: Data di	La data di inizio di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la

Campo	Descrizione
inizio	data di inizio.
Periodo: Data di fine	La data di fine di un periodo. Fare clic sull'icona Calendario per selezionare la data di fine.
Informazioni destinazione	
Fatturato obiettivo	L'obiettivo di fatturazione per questo obiettivo, ad esempio 1.000.000.
Valuta	La valuta per la fattura (ad esempio USD o EURO). Fare clic sull'icona della valuta per scegliere la valuta necessaria.
Data di cambio	La data di riferimento per la conversione del fatturato locale in valute utilizzate presso la sede centrale.
Destinatari	Il gruppo o l'organizzazione di destinazione per l'obiettivo, ad esempio studi medici specializzati in cardiologia.
Destinazione obiettivo	Il traguardo o l'esito per questo obiettivo, espresso in unità obiettivo, ad esempio 1000 per rappresentare 1000 chiamate di clienti.
Unità obiettivo	L'unità di espressione per la destinazione obiettivo, ad esempio Unità di vendita, Numero di visite, dollari (\$) e così via. Fare clic sull'elenco a discesa per selezionare l'unità obiettivo.
Informazioni aggiuntive	
Descrizione	La descrizione dell'obiettivo.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di obiettivo.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli obiettivi.

- [Obiettivi](#) (a pagina 308)
- [Utilizzo della Home page obiettivo](#) (a pagina 309)
- [Gestione degli obiettivi](#) (a pagina 310)

Clienti piano

Utilizzare le pagine Cliente piano per creare, aggiornare e monitorare i clienti piano associati ai piani aziendali. Un *cliente piano* mappa i clienti e i piani aziendali. In altre parole, si utilizzano i clienti piano per associare i clienti ai piani aziendali. Un cliente piano consente a un cliente di avere più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Tuttavia, un piano aziendale include più clienti (ad esempio tutti i clienti in un territorio).

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record cliente piano, associando i clienti ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettaglio cliente. È possibile che alcuni utenti preferiscano lavorare direttamente con il tipo di record cliente piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui clienti piano, la scheda Cliente piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Utilizzo della Home page cliente piano

La Home page cliente piano è il punto di partenza per la gestione dei clienti piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page cliente piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un cliente piano

È possibile creare un nuovo cliente piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Clienti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi cliente piano](#) (a pagina 316).

Utilizzo degli elenchi cliente piano

Nella sezione Elenchi clienti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per clienti piano.

Elenco cliente piano	Filtri
Tutti i clienti piano	Tutti i clienti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.
Clienti piano modificati di recente	Tutti i clienti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei clienti piano recenti

Nella sezione Clienti piano modificati di recente vengono visualizzati i clienti piano modificati più di recente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla Home page cliente piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page obiettivo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Clienti piano creati di recente
- Clienti piano modificati di recente
- Clienti piano personali creati di recente
- Clienti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page cliente piano).

Per aggiungere sezioni alla Home page cliente piano

- 1 Nella Home page cliente piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page cliente piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

Gestione dei clienti piano

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella

Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Cliente piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Clienti piano](#) (a pagina 314)
- [Utilizzo della Home page cliente piano](#) (a pagina 314)
- [Campi cliente piano](#) (a pagina 316)

Campi cliente piano

Utilizzare la pagina di modifica di Cliente piano per aggiungere un cliente piano o aggiornare dettagli per un cliente piano esistente.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare i clienti piano nella pagina di elenco di Cliente piano e nella pagina Dettaglio cliente piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere Aggiornamento dei dettagli dei record.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del cliente piano.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Informazioni chiave cliente piano	
Cliente	Il cliente di Oracle CRM On Demand associato al record di cliente piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il cliente associato. (Campo obbligatorio). Per ulteriori informazioni sui campi Cliente, vedere Campi cliente (a pagina 223).
Cliente principale piano	Selezionare questa casella di controllo per indicare quale cliente (se esistente) è il cliente principale associato a un piano.
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di cliente piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Campo obbligatorio).
Cliente: Ubicazione	Le informazioni sull'ubicazione dal campo Ubicazione nel record di cliente. Questo campo mostra il tipo di struttura gestita dal cliente presso la sua sede, ad esempio la sede centrale. (Campo di sola lettura).
Cliente: Priorità	Le informazioni sulla priorità dal campo Priorità nel record di cliente. Questo campo mostra la priorità per il cliente, ad esempio Alto, Medio o Basso. (Campo di sola lettura).
Cliente: Tipo di cliente	Le informazioni sul tipo di cliente dal campo Tipo di cliente nel record di cliente. Questo campo mostra la relazione del cliente rispetto all'azienda, ad esempio Cliente potenziale, Cliente, Partner o Concorrente. (Campo di sola lettura).
Cliente: Riferimento	Le informazioni di riferimento dalla casella di controllo Riferimento nel record di cliente. Indica se il cliente può essere utilizzato come riferimento per clienti potenziali o funzionari commerciali. (Campo di sola lettura).
Cliente: Proprietario	Le informazioni sul proprietario dal campo Proprietario nel record di cliente. Indica l'alias del proprietario del record di cliente. (Campo di sola lettura).

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai clienti piano.

- [Clienti piano](#) (a pagina 314)
- [Utilizzo della Home page cliente piano](#) (a pagina 314)
- [Gestione dei clienti piano](#) (a pagina 315)

Contatti piano

Utilizzare le pagine Contatto piano per creare, aggiornare e monitorare contatti associati ai piani aziendali. Un *contatto piano* è un record che consente di associare contatti ai piani aziendali, consentendo a ciascun contatto di avere più piani aziendali. Ad esempio, è possibile disporre di un contatto piano per una forza di

vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità. Allo stesso tempo, un contatto piano consente a un piano aziendale di includere più contatti, ad esempio tutti i contatti in un territorio.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record contatto piano, associando i contatti ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettagli contatto. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record contatto piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui contatti piano, la scheda Contatto piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Utilizzo della Home page contatto piano

La Home page contatto piano è il punto di partenza per la gestione dei contatti piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page contatto piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un contatto piano

È possibile creare un nuovo contatto piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Contatti piano modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi contatto piano](#) (a pagina 320).

Utilizzo degli elenchi contatto piano

Nella sezione Elenchi contatti piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per contatti piano.

Elenco contatto piano	Filtri
Tutti i contatti piano	Tutti i contatti piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario del cliente piano.
Contatti piano modificati di recente	Tutti i contatti piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei contatti piano recenti

La sezione Contatti piano modificati di recente mostra i contatti piano modificati più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page contatto piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page contatto piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Contatti piano creati di recente
- Contatti piano modificati di recente
- Contatti piano personali creati di recente
- Contatti piano personali modificati di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page contatto piano).

Per aggiungere sezioni alla Home page contatto piano

- 1 Nella Home page contatto piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Contatto piano fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Gestione dei contatti piano

Per procedure passo passo per la gestione di contatti piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Contatto piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Periodo

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate ai contatti piano.

- [Contatti piano](#) (a pagina 317)
- [Utilizzo della Home page contatto piano](#) (a pagina 318)
- [Campi contatto piano](#) (a pagina 320)

Campi contatto piano

Utilizzare la pagina di modifica di Contatto piano per aggiungere un contatto piano o aggiornare i dettagli per un contatto piano esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un contatto piano.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare i contatti piano nella pagina di elenco di Contatto piano e nella pagina di dettaglio di Contatto piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del contatto piano.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave contatto piano	
Contatto	Il contatto di Oracle CRM On Demand associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il contatto associato. (Campo obbligatorio).

Campo	Descrizione
	Per ulteriori informazioni sui campi contatto, vedere Campi contatto (a pagina 239).
Contatto principale piano	Selezionare questa casella di controllo per indicare se si tratta del contatto principale per il piano aziendale.
Contatto: Nome	Le informazioni dal campo Nome nel record di contatto. (Campo di sola lettura).
Contatto: Cognome	Le informazioni dal campo Cognome nel record di contatto. (Campo di sola lettura).
Contatto: Cliente	Il cliente associato al contatto. (Campo di sola lettura).
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di contatto piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale associato. (Campo obbligatorio).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui contatti piano.

- [Contatti piano](#) (a pagina 317)
- [Utilizzo della Home page contatto piano](#) (a pagina 318)
- [Gestione dei contatti piano](#) (a pagina 319)

Opportunità piano

Usare le pagine Opportunità piano per creare, aggiornare e monitorare le opportunità associate a un piano aziendale. Un'*opportunità piano* associa le opportunità ai piani aziendali e consente l'associazione di un'opportunità a più piani aziendali (ad esempio, uno per una forza di vendita generale e uno per una forza di vendita per specialità). Un piano aziendale può essere correlato contemporaneamente a più opportunità.

È possibile che alcuni utenti non interagiscano direttamente con il tipo di record opportunità piano, associando le opportunità ai piani aziendali dalla pagina di dettaglio di Piano aziendale o dalla pagina Dettaglio opportunità. Altri utenti possono invece preferire di lavorare direttamente con il tipo di record opportunità piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle opportunità piano, la scheda Opportunità piano potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Utilizzo della Home page opportunità piano

La Home page opportunità piano è il punto di partenza per la gestione delle opportunità piano.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page opportunità piano. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un'opportunità piano

È possibile creare una nuova opportunità piano facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Opportunità piano modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi opportunità piano](#) (a pagina 324).

Utilizzo degli elenchi opportunità piano

Nella sezione Elenchi opportunità piano vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record con cui lavorare contemporaneamente.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per opportunità piano.

Elenco opportunità piano	Filtri
Tutte le opportunità piano	Tutte le opportunità piano visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'opportunità piano.
Opportunità piano modificate di recente	Tutte le opportunità piano nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle opportunità piano recenti

La sezione Opportunità piano modificate di recente mostra le opportunità piano modificate più di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page opportunità piano

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page opportunità piano alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Opportunità piano create di recente
- Opportunità piano modificate di recente

- Opportunità piano personali create di recente
- Opportunità piano personali modificate di recente
- Sezioni report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella Home page opportunità piano).

Per aggiungere sezioni alla Home page opportunità piano

- 1 Nella Home page opportunità piano, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della Home page opportunità piano, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

Gestione delle opportunità piano

Per procedure passo passo per la gestione di opportunità piano comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Ruolo utente e impostazioni del profilo di accesso

Per usare le pagine Opportunità piano, è necessario che il proprio ruolo utente disponga dei privilegi seguenti:

- Gestisci accesso alla pianificazione aziendale
- Gestisci amministrazione periodo

Inoltre, le impostazioni del profilo di accesso personale devono consentire l'accesso ai tipi di record seguenti:

- Piano aziendale
- Obiettivo
- Cliente piano
- Contatto piano

- Opportunità piano
- Periodo

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative all'opportunità piano.

- [Opportunità piano](#) (a pagina 321)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano](#) (a pagina 321)
- [Campi opportunità piano](#) (a pagina 324)

Campi opportunità piano

Utilizzare la pagina di modifica di Opportunità piano per aggiungere un'opportunità piano o aggiornare dettagli per un'opportunità piano esistente.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare le opportunità piano nella pagina di elenco di Opportunità piano e nella pagina di dettaglio di Opportunità piano. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dell'opportunità piano.

Campo	Descrizione
Informazioni opportunità piano	
Piano aziendale	Il piano aziendale associato al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare il piano aziendale. (Campo obbligatorio). Per ulteriori informazioni sui piani aziendali, vedere Piani aziendali (a pagina 302).
Opportunità	L'opportunità in Oracle CRM On Demand associata al record di opportunità piano. Fare clic sull'icona di ricerca per selezionare l'opportunità associata. (Campo obbligatorio). Per ulteriori informazioni sulle opportunità, vedere Opportunità (a pagina 244).
Opportunità: Cliente	Il cliente associato all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Data di chiusura	La data di chiusura prevista associata all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Previsione	Se questa casella di controllo è selezionata, indica che l'opportunità deve essere inclusa nel calcolo del fatturato previsto. (Campo di sola lettura).

Campo	Descrizione
Opportunità: Proprietario	Le informazioni dal campo Proprietario nel record di opportunità. Il proprietario è la persona assegnata all'opportunità. (Campo di sola lettura).
Opportunità: Fatturato	Il fatturato potenziale associato all'opportunità. (Campo di sola lettura).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate alle opportunità piano.

- [Opportunità piano](#) (a pagina 321)
- [Utilizzo della Home page opportunità piano](#) (a pagina 321)
- [Gestione delle opportunità piano](#) (a pagina 323)

6

Servizio e comunicazioni

Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sui servizi clienti:

- **Richieste di servizio.** Utilizzare queste pagine per gestire le richieste di servizio per prodotti o servizi da parte dei clienti.
- **Soluzioni.** Utilizzare queste pagine per memorizzare le risposte a domande comuni o problematiche relative al servizio.
- **Comunicazione.** Utilizzare queste **pagine per gestire le interazioni dei clienti mediante il Call Center (Oracle Contact On Demand).**

Gestione del servizio e delle comunicazioni

Per gestire il servizio e le comunicazioni, eseguire i processi riportati di seguito.

- 1 [Processo di creazione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 327).
- 2 [Processo di elaborazione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 328).
- 3 [Processo di risoluzione di una richiesta di servizio](#) (a pagina 328).
- 4 [Processo di chiusura di una richiesta di servizio](#) (a pagina 328).

Le richieste di servizio possono essere il risultato di chiamate in arrivo dal cliente o di chiamate cliente ricevute tramite Oracle CRM On Demand.

Processo di creazione di una richiesta di servizio

Per creare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Verificare le informazioni sul cliente e registrare il problema di servizio.
- 2 Usare gli script di servizio per applicare in modo coerente le procedure aziendali, ad esempio quelle necessarie per identificare e scalare i problemi.

Per ulteriori informazioni sugli script, vedere [Uso degli script delle richieste di servizio](#) (vedere "Utilizzo degli script di richieste di servizio" a pagina 333).

- 3 Assegnare le richieste di servizio ai funzionari del servizio. Vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (vedere "Assegnazione di richieste di servizio" a pagina 332).

Processo di elaborazione di una richiesta di servizio

Per elaborare una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le chiamate di follow-up.
- 2 Registrare i task.
- 3 Registrare le note per tenere traccia delle azioni effettuate per assistere il cliente.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di attività alle richieste di servizio, vedere [Creazione di attività](#) (a pagina 143) e [Campi di attività](#) (vedere "Campi attività" a pagina 165).

Processo di risoluzione di una richiesta di servizio

Per risolvere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Cercare nella libreria delle soluzioni le informazioni che possono contribuire alla soluzione della richiesta del cliente. Vedere [Controllo delle soluzioni](#) (vedere "Revisione delle soluzioni" a pagina 342).
- 2 Collegare le soluzioni appropriate alla richiesta di servizio valutandone l'utilità, in modo che la libreria possa essere monitorata e migliorata in modo continuo. Vedere [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "Valutazione delle soluzioni" a pagina 343).
- 3 Usare report precostruiti o personalizzati per identificare i problemi. Vedere [Esecuzione di report](#) (a pagina 818).
- 4 Intraprendere azioni immediate per risolvere i problemi. Se non si riesce a trovare una soluzione, aggiungerne una nuova alla libreria. Vedere [Gestione delle soluzioni](#) (a pagina 341).

Processo di chiusura di una richiesta di servizio

Per chiudere una richiesta di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Registrare le attività conclusive.
- 2 Chiudere la richiesta di servizio una volta risolta. Vedere [Chiusura delle richieste di servizio risolte](#) (vedere "Chiusura di richieste di servizio risolte" a pagina 335).

Richieste di servizio

Utilizzare le pagine Richiesta di servizio per registrare, monitorare e risolvere richieste di servizio per informazioni o assistenza. Una *richiesta di servizio* contiene tutte le informazioni dettagliate pertinenti a una particolare attività di servizio. È inoltre possibile utilizzare la richiesta di servizio per acquisire informazioni aggiuntive, ad esempio soluzioni o attività necessarie per risolvere tale richiesta. I funzionari del servizio possono accedere a tutte le informazioni pertinenti alle richieste di servizio in un'unica ubicazione. Per garantire che un record di richiesta di servizio acquisisca tutta l'attività del servizio, le modifiche ai record vengono monitorate mediante uno storico modifiche. Per informazioni su come utilizzare le richieste di servizio, vedere [Gestione del servizio e delle comunicazioni](#) (a pagina 327).

Utilizzo della Home page richiesta di servizio

La Home page richiesta di servizio è il punto di partenza per la gestione delle richieste di servizio.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page richiesta di servizio. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una richiesta di servizio

È possibile creare un record di richiesta di servizio facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie richieste di servizio aperte. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Assegnazione delle richieste di servizio](#) (vedere "Assegnazione di richieste di servizio" a pagina 332) e [Campi richieste di servizio](#) (a pagina 335).

Utilizzo degli elenchi richiesta di servizio

Nella sezione Elenchi richiesta di servizio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste di servizio.

Elenco richiesta di servizio	Filtri
Tutte le richieste di servizio	nessuna
Tutte le richieste di servizio chiuse	Stato = Chiuso
Tutte le richieste di servizio scalate	Stato = Aperto - Scalato
Tutte le richieste di servizio aperte	Stato = Aperto, Stato = Aperto - Scalato

Elenco richiesta di servizio	Filtri
Tutte le richieste di servizio create di recente	Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla data di creazione.
Tutte le richieste di servizio modificate di recente	Tutte le richieste di servizio, ordinate in base alla data di modifica.
Le mie richieste di servizio aperte	Stato = Aperto (vengono visualizzati i record che contengono il nome utente nel campo Proprietario).
Le mie richieste di servizio	Richieste di servizio con il nome dell'utente nel campo Proprietario

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle richieste di servizio aperte

Nella sezione Le mie richieste di servizio aperte viene riportato un elenco di richieste di servizio aperte nell'ordine in cui sono state create. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Visualizzazione dei task correlati alla richiesta di servizio

Nella sezione Task correlati a richiesta di servizio sono visualizzati i task aperti correlati alla richiesta di servizio assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e, quindi, per priorità. Vengono mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task in base all'impostazione dell'utente o del responsabile.
- **Priorità.** Priorità dei task impostata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio, 3-Basso. La priorità dei task viene indicata tramite frecce: la freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Richiesta di servizio.** Il numero assegnato dal sistema per identificare la richiesta di servizio.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco dei task correlati alla richiesta di servizio.

Visualizzazione dei report di richieste di servizio aperte

Nella sezione Analisi richiesta di servizio aperta i report delle richieste di servizio vengono visualizzati per origine, area prodotto, nome utente o priorità. È possibile fare clic su una sezione del diagramma o un elemento della tabella per visualizzare i dettagli e determinare le azioni da intraprendere per risolvere i problemi correnti. È inoltre possibile modificare le categorie nell'elenco a discesa per visualizzare gli stessi dati da un'altra prospettiva.

Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare l'analisi per mantenersi aggiornati sulle richieste di servizio aperte e scalate.
- Applicare filtri in base all'area prodotto per visualizzare le aree che generano il maggior numero di chiamate.
- Applicare filtri in base al nome utente per visualizzare il modo in cui il carico di lavoro viene distribuito tra i membri del team.
- Applicare filtri in base alla priorità per visualizzare i problemi relativi al livello di servizio segnalati.

Per visualizzare altri tipi di analisi del servizio, accedere alla home page Report.

Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta di servizio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle richieste di servizio alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati a richiesta di servizio
- I miei task correnti correlati a richiesta di servizio (task che scadono oggi)
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Richiesta di servizio)

Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste di servizio

- 1 Nella home page delle richieste di servizio, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste di servizio, utilizzare le frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle richieste di servizio

Per gestire le richieste di servizio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Assegnazione di richieste di servizio](#) (a pagina 332)
- [Utilizzo degli script di richieste di servizio](#) (a pagina 333)
- [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio](#) (a pagina 334)
- [Come scalare le richieste di servizio](#) (a pagina 334)

- [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) (a pagina 335)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 125)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Assegnazione di richieste di servizio

Durante la creazione di una richiesta di servizio, il campo proprietario è vuoto. È possibile assegnare il proprietario manualmente oppure, se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Richiesta di servizio è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, la richiesta di servizio può essere assegnata in modo automatico a un proprietario quando viene salvata per la prima volta. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39).

NOTA: La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. Se al record è assegnato un registro personalizzato primario, prima di riassegnare il record a un proprietario la funzionalità di gestione assegnazioni rimuove il registro primario dal record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Se si configura un tipo di record nella modalità registro, si consiglia di disattivare tutti i gruppi di regole per il tipo di record specificato.

Se una richiesta di servizio è stata già assegnata e i propri livelli di accesso lo consentono, è possibile riassegnare la richiesta modificando il nome del proprietario o il registro personalizzato primario nella richiesta. Inoltre, se l'azienda usa la funzionalità Gestione assegnazioni e il tipo di record Richiesta di servizio è configurato per la modalità di proprietà record utente o mista, è possibile riassegnare una richiesta di servizio a un nuovo proprietario in uno dei modi seguenti:

- selezionando la casella di controllo Riassegna proprietario nella richiesta;
- eliminando il nome del proprietario o il registro personalizzato primario dalla richiesta.

La selezione della casella di controllo Riassegna proprietario o l'eliminazione del proprietario o del registro personalizzato primario attiva la funzionalità Gestione assegnazioni affinché elabori di nuovo la richiesta di servizio e la assegni a un proprietario in base alle regole impostate dall'azienda.

NOTA: se lo stato della richiesta di servizio è Chiuso, la funzionalità Gestione assegnazioni ignora la richiesta di servizio, che pertanto non verrà riassegnata. Inoltre, il tempo di elaborazione per riassegnare i record varia

a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e dal carico di lavoro corrente del sistema.

Per assegnare manualmente una richiesta di servizio

- 1 Selezionare la richiesta di servizio che si desidera assegnare.
Per istruzioni su come trovare le richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di servizio, posizionare il cursore nel campo Proprietario o Registro, fare clic sull'icona di ricerca e infine selezionare un nuovo proprietario o registro nella finestra di ricerca.
- 4 Salvare le modifiche.

Utilizzo degli script di richieste di servizio

È possibile che l'amministratore dell'azienda abbia impostato script di valutazione per migliorare la raccolta di informazioni sulle richieste di servizio (Script chiamata) o per valutare il livello di soddisfazione dei clienti (Sondaggi soddisfazione cliente). Uno script di valutazione è composto da una serie di domande per raccogliere i dati del cliente. Alle risposte viene assegnato un punteggio e una rilevanza; inoltre, le risposte vengono confrontate con una soglia specifica per stabilire il risultato o il tipo di azioni da intraprendere.

Informazioni preliminari. Per utilizzare gli script di valutazione, il ruolo utente deve essere impostato in modo da consentire l'accesso ai record di valutazione. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni necessarie, vedere Informazioni sugli script di valutazione.

Per utilizzare uno script di richiesta di servizio

- 1 Selezionare la richiesta di servizio.
Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, scorrere fino alla sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente e fare clic su Aggiungi.
NOTA: se la sezione Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente non è visualizzata, fare clic sul collegamento Modifica layout in alto a destra nella pagina, quindi aggiungere la sezione desiderata al layout di pagina. Queste sezioni possono essere aggiunte alla pagina solo se l'amministratore dell'azienda le ha impostate.
- 3 Cercare lo script appropriato nella finestra di ricerca, quindi fare clic su Seleziona. Utilizzare i campi di filtro nella parte superiore della finestra di ricerca per filtrare gli elenchi di script.
- 4 Nella finestra Script chiamata o Sondaggi soddisfazione cliente, selezionare la risposta per ogni domanda dello script e fare clic su Salva.

Viene visualizzata di nuovo la pagina Dettaglio richiesta di servizio. A seconda del risultato dello script, alcuni campi del record potrebbero essere stati aggiornati automaticamente.

Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio

È possibile aggiungere una soluzione esistente alle richieste di servizio. Per ulteriori informazioni sulle soluzioni, vedere [Soluzioni](#) (a pagina 337).

Per aggiungere una soluzione a una richiesta di servizio

- 1** Selezionare la richiesta di servizio.
Per ulteriori informazioni sulla selezione delle richieste di servizio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Scorrere la sezione Soluzioni nella pagina Dettaglio richiesta di servizio e fare clic su Aggiungi.
Viene visualizzato l'elenco delle soluzioni approvate e pubblicate.
- 3** Per limitare il numero di soluzioni visualizzate, utilizzare le opzioni di filtro per eseguire la ricerca su parole chiave o ID soluzione.
- 4** Fare clic su Anteprima per visualizzare i dettagli della soluzione, così da essere certi che possa risolvere i problemi del cliente.
- 5** Fare clic sul collegamento Seleziona accanto a ogni soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio, quindi fare clic su OK.
- 6** Modificare lo stato della richiesta di servizio su In sospeso finché non è possibile confermare che il problema del cliente è stato risolto. Attenersi alla seguente procedura.
 - a** Nella pagina Dettaglio richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato e selezionare lo stato In sospeso dall'elenco a discesa.
 - b** Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

Come scalare le richieste di servizio

È possibile scalare una richiesta di servizio per segnalare come urgente.

Per scalare una richiesta di servizio

- 1** Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera scalare.
- 2** Selezionare Aperto - Scalato dall'elenco a discesa del campo.

- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

Le procedure aziendali determinano le azioni da intraprendere quando una richiesta di servizio viene scalata. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda potrebbe definire una regola del workflow mediante la quale, quando una richiesta di servizio viene scalata, viene inviato un messaggio e-mail o viene generato un task.

È possibile creare un elenco filtrato che mostri tutte le richieste di servizio scalate alle quali è possibile accedere.

Chiusura di richieste di servizio risolte

Dopo aver risposto in modo soddisfacente alla richiesta del cliente è possibile chiudere la richiesta di servizio.

Procedure preliminari. Visualizzare la pagina dei dettagli della richiesta di servizio per assicurarsi che la richiesta di servizio sia stata completata, verificando gli aspetti riportati di seguito.

- Tutte le attività relative alla richiesta di servizio hanno uno stato Completato, a indicare che il problema del cliente è stato risolto.
- Se l'azienda utilizza le soluzioni, la soluzione è collegata al record di richiesta di servizio, a indicare che il problema è stato risolto.

Per chiudere una richiesta di servizio risolta

- 1 Nella pagina Elenco richiesta di servizio, fare clic sul campo Stato relativo alla richiesta di servizio che si desidera chiudere.
- 2 Selezionare Chiuso dall'elenco a discesa del campo.
- 3 Fare clic sull'icona con il segno di spunta verde nel campo Stato per salvare la modifica.

Campi richieste di servizio

La pagina Modifica richiesta di servizio consente di aggiungere una richiesta di servizio o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta di servizio esistente.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare le richieste di servizio nella pagine Elenchi richiesta di servizio e Dettaglio richiesta di servizio. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

Nella pagina Modifica richiesta di servizio viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di servizio, come descritto nella seguente tabella.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni sul contatto	
Numero RS	ID della richiesta di servizio. Generato dal sistema.
Cliente	Cliente collegato alla richiesta di servizio.
Contatto	Contatto collegato alla richiesta di servizio.
N. telefono ufficio	N. di telefono dell'ufficio del contatto. Ereditato dal record del contatto.
E-mail	Indirizzo e-mail del contatto. Ereditato dal record del contatto.
Informazioni dettaglio servizio	
Area	Categoria della richiesta di servizio, ad esempio Prodotto, Installazione, Manutenzione, Formazione, Altro.
Causa	Motivo della richiesta di servizio, ad esempio Istruzioni non chiare, L'utente richiede formazione, Problema esistente, Nuovo problema, Altro.
Tipo	Tipo di richiesta di servizio, ad esempio Domanda, Questione, Richiesta di miglioramento, Altro.
Origine	Metodo di ricezione della richiesta di servizio, ad esempio Telefono, Web, E-mail, Fax.
Priorità	Indica la priorità, esempio 1-Subito, 2-Alto, 3-Medio, 4-Basso.
Stato	Stato della richiesta di servizio, ad esempio Aperto, In sospeso, Chiuso, Aperto - Scalato, Annullato. Alcuni elenchi filtrati e report utilizzano il campo Stato per stabilire quali richieste di servizio includere.
Ora di apertura	Data e ora in cui è stata creata la richiesta di servizio. Generato dal sistema.
Ora di chiusura	Data e ora in cui lo stato della richiesta di servizio è stato modificato su Chiuso. Generato dal sistema.
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record di richiesta di servizio.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Campo	Descrizione
Riassegna proprietario	<p>Indica che la richiesta di servizio deve essere riassegnata. Se l'amministratore dell'azienda ha impostato le regole di assegnazione delle richieste di servizio, la selezione di questo campo attiva la funzionalità Gestione assegnazioni in Oracle CRM On Demand affinché elabori di nuovo la richiesta di servizio e la assegni in base alle regole impostate. La funzionalità di gestione assegnazioni può riassegnare i record solo agli utenti. Può riassegnare i record solo se il tipo di record è configurato nella modalità utente o mista della proprietà del record. La funzionalità di gestione assegnazioni non può riassegnare i record se il tipo di record è configurato nella modalità registro. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p> <p>NOTA: se si seleziona questa casella di controllo, il nome nel campo Proprietario cambia quando si salva il record. Tuttavia, a seconda della complessità delle regole di assegnazione dell'azienda, del numero di record da riassegnare e del carico di lavoro attuale del sistema, il completamento dei task eseguiti automaticamente (ad esempio l'invio di un messaggio e-mail di notifica) potrebbe richiedere del tempo.</p>
Informazioni aggiuntive	
Oggetto	Riepilogo della richiesta di servizio.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta di servizio. Limite di 16.350 caratteri.
Veicolo	Il VIN (numero identificazione veicolo) se un veicolo è associato alla richiesta di servizio.

Soluzioni

Utilizzare le pagine Soluzione per creare, aggiornare e monitorare le soluzioni. Le *soluzioni* contengono informazioni su come risolvere il problema di un cliente. Mediante la gestione di una knowledge base di soluzioni, i funzionari del servizio hanno accesso a una knowledge base centralizzata che consente loro di risolvere i problemi dei clienti. L'interazione degli utenti con i clienti e la conseguente creazione di nuove soluzioni consente inoltre di espandere la knowledge base.

Oracle CRM On Demand tiene traccia dell'utilizzo di soluzioni e consente agli utenti di valutare le soluzioni. Tali informazioni aiutano le organizzazioni a migliorare le soluzioni che forniscono ai clienti e a identificare problemi relativi a prodotti o servizi. Soluzioni utilizzate di frequente potrebbero indicare un difetto di prodotto. Valutazioni basse delle soluzioni potrebbero indicare la necessità di migliorare tali soluzioni.

Informazioni sulla gestione delle soluzioni

Può essere utile implementare un processo simile a quello descritto di seguito per creare e gestire una knowledge base di soluzioni.

- 1** L'amministratore dell'azienda importa le soluzioni esistenti nell'applicazione (facoltativo).
- 2** Gli addetti all'assistenza e altri esperti aggiungono bozze di soluzioni per espandere la portata e la rilevanza della knowledge base.
- 3** I responsabili dell'assistenza controllano, approvano e pubblicano le soluzioni.
- 4** Gli addetti all'assistenza assegnano un punteggio alle soluzioni, in modo che quelle più efficaci siano le prime a essere implementate.
- 5** I responsabili dell'assistenza controllano la knowledge base delle soluzioni al fine di garantire la presenza di informazioni valide e aggiornate.

Suggerimenti per la gestione della knowledge base delle soluzioni

Avere una serie di soluzioni ben organizzate e valutate è molto utile per assistere i clienti in modo ottimale. Di seguito si riportano alcuni suggerimenti per la configurazione e la gestione della knowledge base delle soluzioni.

1 - Importare le soluzioni esistenti

Prima di importare le soluzioni, confrontare le informazioni delle soluzioni esistenti con il record delle soluzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aggiungere, rinominare o rimuovere i campi dal record in modo che corrispondano alle informazioni che si desidera importare.

Per pianificare le modifiche è possibile utilizzare il modello personalizzato Impostazione campo, disponibile nella pagina Tools and Templates del Training and Support Center. Questo documento è utile per pianificare e tenere traccia delle modifiche personalizzate da apportare all'applicazione.

2 - Aggiungere bozze di soluzioni

È utile stabilire delle linee guida per creare record di soluzioni e comunicarle chiunque possa creare bozze di soluzioni, ad esempio addetti all'assistenza o esperti di prodotti o servizi. È fondamentale sottolineare l'importanza del campo Titolo in un record di soluzione. Si tratta di un campo in cui è possibile eseguire ricerche e che compare in gran parte degli elenchi e delle finestre di ricerca per le soluzioni. Di conseguenza, gli addetti all'assistenza possono utilizzarlo per identificare in modo rapido le soluzioni appropriate alle domande o ai problemi del caso.

Una nuova soluzione, quando viene creata, ha uno stato Bozza. Le bozze delle soluzioni non possono essere aggiunte a record di richieste di servizio e non compariranno nella finestra di ricerca della soluzione finché non verranno pubblicate. Pertanto un addetto, qualora crei una richiesta di servizio e inserisca una bozza di soluzione durante la chiamata, potrà aggiungere alla richiesta di servizio la bozza di soluzione, che però non sarà disponibile agli altri addetti finché non verrà pubblicata.

3 - Controllare, approvare e pubblicare le soluzioni

Il processo di approvazione fa sì che gli esperti possano controllare tutte le soluzioni prima che possano essere utilizzate dagli addetti all'assistenza. Occorre stabilire linee guida di revisione e approvazione per garantire che tutte le soluzioni siano valide, facili da seguire e utili.

è necessario disporre di un ruolo con privilegio **Pubblica soluzioni** per modificare lo stato di una soluzione in **Approvato** e per pubblicare la soluzione. Per ulteriori informazioni, vedere [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni](#) (a pagina 343).

4 - Valutare le soluzioni

Chiedere agli addetti all'assistenza di valutare le soluzioni che utilizzano e aggiungono ai propri record di richieste di servizio. Questa attività può essere eseguita facilmente facendo clic sul pulsante **Valuta soluzione** nella pagina **Dettagli soluzione**. Le soluzioni possono ricevere un "voto" da 1 a 5. Se è molto efficace, il voto è 5; se invece non è utile o valida, il voto è 1.

Ogni volta che una soluzione viene valutata, il suo punteggio viene ricalcolato e visualizzato nel record. Grazie alle valutazioni degli addetti, si disporrà di informazioni utili per controllare la qualità della knowledge base delle soluzioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "[Valutazione delle soluzioni](#)" a pagina 343).

5 - Controllare le soluzioni

È fondamentale controllare con regolarità la knowledge base delle soluzioni, in modo che gli addetti all'assistenza dispongano sempre di informazioni e istruzioni efficaci e aggiornate. Alcuni consigli:

- Assegnare un proprietario per determinati argomenti o tipi di soluzioni e fare in modo che controlli e aggiorni regolarmente queste soluzioni. Ogni proprietario sarà responsabile della veridicità e dell'approvazione dell'argomento di competenza.
- Le soluzioni potrebbero diventare obsolete col passare del tempo. Un esempio potrebbero essere le soluzioni relative a prodotti non più supportati. Creare un elenco per individuare queste soluzioni, ad esempio utilizzando un filtro basato sul campo **Prodotto**. Quindi, utilizzare la funzione **Aggiornamento di massa** per rimuoverle dalle soluzioni ricercabili.
- Evitare di eliminare una soluzione a meno che non sia duplicata. Conviene, invece, impostarne lo stato su **Obsoleto**. Le soluzioni obsolete non compariranno più nell'elenco quando si cerca una soluzione da aggiungere alla richiesta di servizio. È possibile, comunque, utilizzare gli elenchi nella home page delle soluzioni per consultarle, qualora ve ne sia bisogno.
- Controllare tutte le soluzioni con una valutazione bassa. Per trovarle, creare un elenco personalizzato che mostri tutte le soluzioni pubblicate che hanno un voto pari a 1 o 2.
- Utilizzare gli elenchi preimpostati di soluzioni nella home page corrispondente per controllare le soluzioni con i voti migliori e quelle più utilizzate. In questo modo, si potrà capire per quali argomenti è necessario espandere la knowledge base delle soluzioni.
- Analizzare regolarmente le richieste di servizio chiuse per individuare eventuali andamenti generali e identificare gli argomenti più problematici per i quali occorre ampliare la knowledge base delle soluzioni.

Utilizzo della Home page soluzione

La Home page soluzione è il punto di partenza per la gestione delle soluzioni.

NOTA: L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page soluzione. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio **Personalizza home page**, è possibile aggiungere e rimuovere le sezioni della pagina.

Creazione di un record di soluzione

È possibile creare un record di soluzione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi soluzione](#) (a pagina 344).

Utilizzo degli elenchi soluzione

Nella sezione Elenchi soluzione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per soluzioni.

Elenco soluzioni	Filtri
Soluzioni approvate	Stato = Approvato
Soluzioni pubblicate	Pubblicato = S
Soluzioni create di recente	Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di creazione
Soluzioni modificate di recente	Tutte le soluzioni, ordinate in base alla data di modifica
Bozza soluzioni (visibile solo agli utenti con privilegio Pubblica soluzioni)	Stato = Bozza
Soluzioni maggiormente valutate	Valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti
Soluzioni più attive	Soluzioni collegate spesso a richieste di servizio
Tutte le soluzioni	Tutti le soluzioni, ordinate alfabeticamente in base al titolo della soluzione
Le mie soluzioni modificate di recente	Tutte le proprie soluzioni, ordinate in base alla data di modifica

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle soluzioni visualizzate di recente

La sezione Le mie soluzioni visualizzate di recente mostra le soluzioni visualizzate più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

Visualizzazione delle soluzioni più attive

La sezione Soluzioni più attive mostra le soluzioni che sono state collegate più frequentemente a richieste di servizio. Un utilizzo elevato potrebbe indicare gli argomenti specifici relativi a problemi riscontrati dai clienti per quel che riguarda prodotti e servizi. Pertanto, potrebbe essere utile fornire altre informazioni ai funzionari dell'assistenza o direttamente ai clienti.

Visualizzazione delle soluzioni maggiormente valutate

La sezione Soluzioni maggiormente valutate elenca le soluzioni con la valutazione complessiva più alta assegnata da tutti gli addetti.

Aggiunta di sezioni alla Home page soluzione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page delle soluzioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Soluzioni create di recente
- Soluzioni modificate di recente
- Le mie soluzioni create di recente
- Le mie soluzioni modificate di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili i report sulla home page delle soluzioni).

Nella procedura seguente viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni.

Per aggiungere sezioni alla home page delle soluzioni

- 1** Nella home page soluzione, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2** Nella pagina del layout della home page delle soluzioni, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3** Fare clic su [Salva](#).

Gestione delle soluzioni

Per gestire le soluzioni, effettuare i processi descritti di seguito.

- [Revisione delle soluzioni](#) (a pagina 342)
- [Approvazione e pubblicazione delle soluzioni](#) (a pagina 343)

- [Valutazione delle soluzioni](#) (vedere "[Valutazione delle soluzioni](#)" a pagina 343)
- [Aggiunta di registri a una soluzione](#) (a pagina 344)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)

NOTA: per aggiornare i record di soluzioni, il ruolo utente deve includere il privilegio per la pubblicazione delle soluzioni.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi soluzione](#) (a pagina 344)
- [Report](#) (a pagina 779)
- Importazione dei dati

Revisione delle soluzioni

È possibile rivedere le soluzioni più attive o quelle maggiormente valutate, nonché le informazioni complete per qualsiasi record di soluzione.

Per rivedere le soluzioni più attive

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.
- 2 Nella sezione Soluzioni più attive, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

Per rivedere le soluzioni maggiormente valutate

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic sulla scheda Soluzioni.

- 2 Nella sezione Soluzioni maggiormente valutate, fare clic sul collegamento Titolo soluzione per la soluzione che si desidera rivedere.

Per rivedere le informazioni sulla soluzione

- 1 Selezionare la soluzione.
Per istruzioni sulla selezione delle soluzioni, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, è possibile rivedere il record di soluzione.
Per una descrizione dei campi, vedere [Campi soluzione](#) (a pagina 344).

Approvazione e pubblicazione delle soluzioni

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Pubblica soluzioni.

È possibile controllare le soluzioni per verificarne la precisione e la completezza. Sarà quindi possibile approvarne le bozze e pubblicarle internamente. In questo modo saranno disponibili per tutti i funzionari dell'assistenza clienti, che potranno utilizzare e collegare le soluzioni alle richieste di servizio.

Per approvare e pubblicare una soluzione

- 1 Dalla home page Soluzioni, fare clic sul collegamento Bozza soluzioni.
- 2 Dalla pagina Elenco soluzioni, selezionare la soluzione e fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica soluzione, cambiare lo stato su Approvato per approvare la soluzione.
- 4 Per pubblicare la soluzione, selezionare la casella di controllo Pubblicato.
- 5 Salvare il record.

Valutazione delle soluzioni

È possibile valutare l'efficacia di una soluzione tutte le volte che si desidera.

Per valutare le informazioni sulla soluzione

- 1 Selezionare la soluzione.
Per istruzioni sulla selezione di una soluzione, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella barra del titolo Dettagli soluzione, fare clic sul pulsante Valuta soluzione.

3 Nella pagina Valutazione soluzione, selezionare una valutazione da 1 a 5 (5 è la valutazione migliore) dall'elenco a discesa.

4 Salvare il record.

Per determinare quali soluzioni visualizzare nella sezione Soluzioni maggiormente valutate nella Home page soluzioni, viene effettuata la media delle valutazioni dei singoli utenti.

Aggiunta di registri a una soluzione

Utilizzare la seguente procedura per aggiungere registri a una soluzione. Quando si aggiunge un registro a una soluzione, è possibile modificare o rimuovere il registro. Questa procedura presume che il tipo di record Registri venga visualizzato come elemento correlato nella pagina Soluzione. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione delle informazioni sugli elementi correlati, vedere Personalizzazione di layout di elementi correlati.

Per aggiungere un registro a una soluzione

1 Nella pagina Elenco soluzioni, aprire la soluzione desiderata.

2 Nella pagina di dettaglio di Soluzione, fare clic su Aggiungi nella sezione Registri della pagina.

3 Nel Selettore Registro, scegliere il registro da aggiungere alla soluzione, quindi fare clic su OK.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere Gestione dei registri.

Campi soluzione

La pagina Modifica soluzione consente di aggiungere una soluzione o aggiornare i dettagli relativi a una soluzione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una soluzione.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni dettaglio soluzione	
ID soluzione	L'ID univoco della soluzione. Generato dal sistema.
Titolo	Il titolo della soluzione. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri ed è obbligatorio.

Campo	Descrizione
Stato	Lo stato della soluzione, come ad esempio Bozza, Approvato oppure Obsoleto. L'impostazione predefinita è Bozza. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.
Pubblicato	Indica che la soluzione è disponibile per uso interno. Solo gli utenti che dispongono del privilegio per la pubblicazione delle soluzioni possono modificare queste informazioni.
Valutazione soluzione	La valutazione della soluzione da 1 a 5 (5 è il punteggio migliore).
Informazioni aggiuntive	
NOTA: i seguenti campi sono disponibili con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbero non essere disponibili per la configurazione. Se questi campi non sono disponibili, contattare l'amministratore dell'azienda.	
Approvazione legale	Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione legale.
Approvazione marketing	Indica che la soluzione ha ricevuto l'approvazione marketing.
Risorsa multfile	Indica che la soluzione è costituita da più file digitali. Una determinata immagine di soluzione potrebbe essere costituita da file separati per foto, logo e altri componenti di un'immagine più grande.
Data di scadenza	La data dopo la quale non è più consentito utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Per selezionare la data di scadenza, usare l'icona calendario.
Data di rilascio	La data dopo la quale è possibile utilizzare questo contenuto nella consegna PCD (Personalized Content Delivery). Utilizzare l'icona del calendario per selezionare la data di rilascio.
Stato di verifica	Indica se è possibile visualizzare la soluzione correttamente. Quando gli utenti caricano file grafici o multimediali, li verificano per assicurarsi che vengano visualizzati correttamente, quindi impostano lo stato della verifica su Riuscito. I valori sono: Non verificato, Riuscito o Non riuscito.
Tipo di allegato PCD	Indica il tipo di file grafico o multimediale allegato: <ul style="list-style-type: none"> ■ Messaggio. Il contenuto è adatto per una presentazione. ■ Anteprima. Il contenuto è una versione compressa di dimensioni minori di un record di messaggio di dimensioni maggiori.
Immagine anteprima correlata	Il nome di un altro record di soluzione che fornisce una versione in miniatura di dimensioni minori della soluzione del messaggio principale. Ogni soluzione del tipo Messaggio deve disporre di una soluzione corrispondente del tipo Miniatura.
Metodo di distribuzione	Selezionare Pubblica per distribuire automaticamente il contenuto a utenti remoti. La distribuzione è basata sulle autorizzazioni degli utenti.

Campo	Descrizione
NOTA: per impostazione predefinita, i campi riportati di seguito sono disponibili per tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.	
FAQ	Le risposte alle domande più frequenti sulla soluzione.
Dettagli soluzione	Informazioni aggiuntive sulla soluzione.

Comunicazioni

Utilizzare le pagine Comunicazione insieme alle sezioni Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali nella barra delle azioni per gestire le interazioni con i clienti, ovvero chiamate telefoniche, messaggi di posta vocale e messaggi di e-mail. I supervisor possono anche controllare gli agenti utilizzando queste stesse aree dell'applicazione.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende l'utilizzo di Oracle Contact On Demand, è possibile che la scheda Comunicazioni e le relative schede secondarie siano escluse dall'impostazione.

Informazioni su Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand consente di utilizzare voce, messaggi vocali ed e-mail per la gestione delle interazioni con i clienti. Grazie all'integrazione con Oracle CRM On Demand, ciascuna interazione con i clienti viene registrata e memorizzata nella stessa ubicazione che l'azienda utilizza per la gestione di contatti, clienti, soluzioni e così via. Tale integrazione consente di sfruttare le informazioni presenti nel database dell'azienda al fine di trovare soluzioni ai problemi dei clienti, aggiornare informazioni di contatto ed eseguire operazioni analitiche sui dati.

Oracle Contact On Demand è un call center basato su Web che utilizza i seguenti canali:

■ Voce

Oracle Contact On Demand consente di stabilire la comunicazione vocale in tempo reale e utilizza lo smistamento basato sulle competenze per inoltrare i messaggi all'agente appropriato. I controlli delle chiamate incorporati nell'interfaccia consentono di ricevere chiamate, effettuare chiamate in uscita (esterne) e interne (da agente ad agente), porre una chiamata in attesa, riagganciare (chiudere) una chiamata, trasferire una chiamata e coinvolgere in teleconferenze altre persone. Sono comprese le seguenti funzionalità.

- **Chiamate in entrata.** Consente di ricevere e operare con una chiamata in entrata tramite l'interfaccia di Oracle Contact On Demand ovunque sia disponibile un telefono, a condizione di essere collegati a Oracle Contact On Demand.
- **Chiamate in uscita.** Oracle Contact On Demand consente di effettuare chiamate in uscita verso gli Stati Uniti (nazionali) e verso località internazionali. Le chiamate possono essere effettuate dalla barra degli strumenti di Oracle Contact On Demand.

- **Controllo delle chiamate.** Tutte le chiamate vengono gestite tramite le sezioni Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali nella barra delle azioni e la scheda secondaria Chiamate nella home page delle comunicazioni. Le altre informazioni trasmesse con la chiamata (ad esempio nome del chiamante, numero di telefono e destinazione 800) vengono visualizzate solo se sono state configurate.
- **Chiamate interne.** Consente di contattare un agente o un supervisore connesso a Oracle Contact On Demand selezionando la persona desiderata nel menu a discesa degli utenti attivi.
- **Smistamento in base alle competenze.** Le chiamate vocali vengono smistate all'agente più qualificato per la gestione delle stesse (ossia, mediante selezione da parte del cliente sulla tastiera tramite IVR).
- **Finestra delle statistiche.** Fornisce statistiche in tempo reale sull'avanzamento delle chiamate nell'applicazione Oracle Contact On Demand. La finestra mostra lo stato corrente, l'ora nello stato, il numero di chiamate in coda e la chiamata con maggiore tempo di permanenza in coda.
- **Clic per comporre. Le chiamate in uscita vengono effettuate facendo clic sul collegamento del numero di telefono nelle pagine dei dettagli o degli elenchi.**
- **Controllo dei supervisori. I supervisori possono registrare e ascoltare le chiamate registrate in precedenza ai fini del controllo della qualità. Inoltre, i supervisori possono controllare in tempo reale l'attività degli agenti e eseguire azioni come suggerimenti, istruzioni, collaborazione, intervento diretto e disconnessione degli agenti.**
- **Richiamata.** Gli amministratori possono impostare Oracle Contact On Demand in modo che nel caso gli agenti siano occupati, il chiamante può continuare ad aspettare il prossimo agente disponibile. In alternativa, il chiamante può ricevere una richiamata non appena un agente diventa disponibile. Oracle Contact On Demand alloca alla chiamata una posizione della coda. Quando un agente è libero per rispondere alla chiamata, il server del call center richiama automaticamente il chiamante sul numero di telefono del relativo contatto e connette il chiamante all'agente disponibile. L'agente riceve la chiamata in arrivo.
- **Richiamata Web.** Una richiamata Web è simile a una richiamata, ma il cliente immette il proprio numero di telefono nella pagina Web di un'azienda anziché utilizzare il telefono. Ad esempio, un potenziale cliente visita la pagina Web di un'azienda e nella pagina gli viene richiesto di inserire il proprio numero telefonico se desidera essere richiamato da un agente. Un amministratore di Oracle Contact On Demand è responsabile della gestione di questa funzione per i clienti. Per ulteriori informazioni sulla configurazione della funzione di richiamata Web, vedere *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Messaggio vocale.** Il canale dei messaggi vocali di Oracle Contact On Demand utilizza lo smistamento basato sulle competenze per inoltrare i messaggi all'agente appropriato. Ciascuna azienda che adotta Oracle Contact On Demand definisce quando e come offrire i messaggi vocali al chiamante. Avvalersi dello smistamento intelligente di Oracle Contact On Demand consente di fornire una risposta rapida al cliente che ha scelto di lasciare un messaggio vocale, con la stessa qualità e priorità delle chiamate telefoniche normali. Gli agenti possono ascoltare il messaggio del chiamante e se necessario riassegnarlo a un altro agente o gruppo di lavoro. È possibile accedere al messaggio vocale attraverso il record dell'attività, anche dopo che è stato concluso. I messaggi vocali possono essere riprodotti su un lettore multimediale locale o su un telefono.

■ E-mail

Le e-mail vengono smistate alla posta di un agente, secondo le parole chiave presenti nel messaggio o le competenze dell'agente. È possibile rispondere alle e-mail, scartarle e riassegnarle a un altro agente o gruppo di lavoro. Viene dato un limite agli agenti sul numero di e-mail che possono gestire alla

volta. Per verificare questi limiti, l'agente può fare clic su Statistiche nella barra Azione e osservare la riga relativa ai messaggi offline.

Informazioni sul sistema IVR

Il sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) è sottostante ai canali vocale e messaggio vocale. Utilizza il riconoscimento dei tasti del telefono e lo smistamento in base alle competenze di Oracle Contact On Demand.

Il riconoscimento della multifrequenza consente al sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva) di rispondere a una chiamata, riprodurre un messaggio preregistrato, richiedere ai clienti di indicare la natura della loro interrogazione e indirizzarli a un agente appropriato (ad esempio premendo 1 per Vendite). Se l'amministratore dell'azienda ha configurato pop di schermo basati su richieste IVR, i valori immessi da un chiamante con un telefono multifrequenza hanno la precedenza sui criteri di ricerca descritti nella sezione Informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle Contact On Demand. Le richieste IVR supportano solo il numero di richiesta di servizio, il numero di telefono abitazione del contatto e l'ID campagna.

I numeri delle richieste di servizio in Oracle CRM On Demand contengono un trattino. Quando tuttavia un chiamante immette un numero di richiesta di servizio in risposta a una richiesta IVR, è necessario avvisare il chiamante di usare un asterisco (*) per indicare il trattino nella richiesta IVR.

NOTA: il numero di telefono abitazione del contatto non è incluso nel layout di pagina Contatto standard.

Informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle Contact On Demand

Quando un agente riceve una comunicazione da un cliente, Oracle Contact On Demand effettua le seguenti operazioni:

- 1 Cerca i record esistenti nel database di Oracle CRM On Demand per la corrispondenza con i record contatto, lead, cliente, richiesta servizio e campagna.

Per le chiamate telefoniche, l'applicazione cerca corrispondenze basate su quanto segue:

- Numero di telefono dell'autore creazione (il numero di telefono da cui il cliente sta chiamando). Queste informazioni vengono acquisite nel campo Origine. In una campagna, il numero di telefono dell'autore creazione è il numero di telefono della campagna che il cliente chiama.

Per le e-mail, l'applicazione cerca corrispondenze basate su quanto segue:

- Indirizzo e-mail iniziatore. Questa informazione viene acquisita nel campo Origine.

Affinché i record di una campagna includano i campi del numero di telefono e dell'indirizzo e-mail, utilizzati per determinare le corrispondenze, l'amministratore dell'azienda deve personalizzare il layout della pagina Dettaglio campagna per aggiungere manualmente i campi E-mail campagna e Numero di telefono campagna.

In Oracle Contact On Demand le richieste di servizio sono associate a un'attività solo se è stata impostata una richiesta IVR per l'attività specifica. Ad esempio, Oracle Contact On Demand cerca un numero di telefono abitazione del contatto corrispondente solo se l'amministratore dell'azienda ha configurato una richiesta del sistema IVR che richiede al chiamante di immettere un numero di telefono abitazione. Per determinare la corrispondenza di un numero di telefono abitazione del contatto, l'amministratore dell'azienda deve personalizzare il layout di pagina Dettagli contatto in

modo da includere un campo del numero di telefono abitazione del contatto, nonché immettere in tale campo un numero di telefono abitazione del contatto valido. Per informazioni sulla personalizzazione dei layout di pagina, vedere Personalizzazione dei layout di pagina statici.

- 2 Quando la ricerca è completa, per la comunicazione viene creato un record di attività, collegato al record corrispondente.

Di seguito vengono riportati i possibili risultati di una ricerca.

- Se viene individuata una richiesta di servizio univoca, Oracle Contact On Demand associa il record di attività sia al record di richiesta di servizio che al cliente principale della richiesta di servizio. Oracle Contact On Demand associa inoltre il record di attività al contatto della richiesta di servizio a meno che non trovi una corrispondenza di contatto univoca per il numero di telefono.
- Se viene individuata una corrispondenza di contatto univoca, Oracle Contact On Demand associa automaticamente il record di attività sia al contatto che al cliente principale del contatto.
- Se viene individuata una corrispondenza di lead univoca, Oracle Contact On Demand associa automaticamente l'attività sia al lead che al cliente principale del lead.
- Se una corrispondenza di record univoca non dispone di un cliente associato, Oracle Contact On Demand associa automaticamente il cliente univoco corrispondente al numero di telefono, se un numero di telefono è presente.
- Se viene trovata una singola corrispondenza, viene visualizzato il record corrispondente.
- Se vengono individuate più corrispondenze per un tipo di record particolare, Oracle Contact On Demand non collega l'attività a un record specifico per questo tipo di record.

NOTA: è necessario disporre dell'accesso a un tipo di record specifico, altrimenti Oracle Contact On Demand non potrà associare un'attività a questo tipo di record.

NOTA: se un agente trasferisce la chiamata a un altro agente, verrà creata un'attività per l'agente al quale viene trasferita la chiamata.

Gestione del call center

I supervisor hanno bisogno di strumenti e informazioni per gestire al meglio il call center. Occorre sapere quante chiamate, e-mail e messaggi vocali vengono gestite dal proprio team. Inoltre, è utile sapere qual è il tempo medio per ogni interazione, quanto tempo rimangono in attesa i clienti e così via. Poter accedere in tempo reale a informazioni sulle varie attività lavorative è fondamentale per gestire al meglio il call center e individuare i possibili spazi di miglioramento per i singoli agenti.

Strumenti dei supervisor di Oracle Contact On Demand

Oracle CRM On Demand e Oracle Contact On Demand dispongono di vari strumenti per la gestione dei call center. Ogni comunicazione con i clienti può essere controllata e collegata a record specifici. Questa funzionalità permette di creare un database di informazioni sulle operazioni e sui clienti, accessibile mediante report e analisi. Anche gli strumenti di controllo degli agenti sono molto utili per ottimizzare le prestazioni dei singoli agenti.

Dashboard per le comunicazioni

Il dashboard per le comunicazioni mostra statistiche in tempo reale sulle code del call center, in modo da analizzare le prestazioni.

- Fare clic sulla scheda Dashboard e selezionare il dashboard Comunicazioni dall'elenco a discesa. Fare clic su Mostra.
- È possibile visualizzare il numero attuale di interazioni con i clienti in ogni canale di comunicazione.
- È possibile controllare le statistiche dei singoli gruppi di lavoro per analizzare i volumi del call center e gestire le attività della forza lavoro.
- Fare clic sul collegamento relativo ad altri report per selezionare un altro dashboard per visualizzare analisi diverse per servizi o vendite.

Report e analisi per le comunicazioni

La home page dei report contiene collegamenti ad analisi preimpostate e personalizzate, utili per gestire il call center. Analizzare regolarmente le analisi preimpostate e personalizzate per identificare tendenze, rischi potenziali e opportunità di miglioramento del call center.

È possibile utilizzare Oracle CRM On Demand Answers per creare report personalizzati al fine di analizzare le attività di comunicazione generate dalle interazioni del call center. Quando si crea un'analisi personalizzata, effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Utilizzare l'area argomento Attività per creare un'analisi specifica per le comunicazioni.
- Espandere la cartella Attività e quindi la cartella Comunicazione.
- Fare clic sui nomi delle colonne dati di Oracle Contact On Demand per aggiungere le colonne all'analisi personalizzata.

Per ulteriori informazioni, vedere [Report](#) (a pagina 779).

Utilizzo della Home page comunicazioni

La Home page comunicazioni è il punto di partenza per la gestione dell'interazione personalizzata.

Visualizzazione delle interazioni con i clienti

La sezione Inbox elenca tutte le interazioni con i clienti di cui si è attualmente assegnatari per il canale scelto nelle schede secondarie (Chiamate, Messaggio vocale o E-mail). Per una descrizione dei campi (colonne), vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 365). È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

Utilizzo degli elenchi delle comunicazioni

Nella sezione Elenchi delle comunicazioni vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i

responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per comunicazioni.

Questo elenco attività	Visualizza
Tutte le e-mail obsolete	Tutte le e-mail che è possibile vedere rimaste aperte per più di 24 ore.
Tutti i messaggi vocali obsoleti	Tutti i messaggi vocali che è possibile vedere rimasti aperti per più di 24 ore.
Tutte le richiamate	Tutte le richiamate Web e le richiamate che è possibile visualizzare.
Tutte le e-mail	Tutte le e-mail che è possibile vedere.
Tutte le chiamate in entrata	Tutte le chiamate in entrata che è possibile vedere.
Tutte le e-mail in entrata	Tutte le e-mail in entrata che è possibile vedere.
Tutte le chiamate in uscita	Tutte le chiamate in uscita che è possibile vedere.
Tutte le e-mail in uscita	Tutte le e-mail in uscita che è possibile vedere.
Tutti i trasferimenti	Tutti i trasferimenti che è possibile vedere.
Tutte le chiamate	Tutte le chiamate telefoniche.
Tutti i messaggi vocali	Tutti i messaggi vocali.
Tutte le richiamate Web	Tutte le richiamate Web che è possibile vedere.
La mia Inbox delle comunicazioni	Tutte le interazioni con i clienti attualmente assegnate all'utente. In questo elenco non compaiono e-mail nuove o incomplete.
La mia Inbox chiamate	Chiamate incomplete assegnate all'utente.
La mia Inbox messaggi vocali	Messaggi vocali incompleti assegnati all'utente.
Comunicazioni completate di recente	Tutte le comunicazioni completate di recente.
Chiamate completate di recente	Chiamate completate di recente.
E-mail completate di recente	E-mail alle quali si è risposto.
Messaggi vocali completati di recente	Messaggi vocali completati di recente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo elenco. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi

standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle comunicazioni completate di recente

Nella sezione Comunicazioni completate di recente vengono elencate le interazioni più recenti che l'utente ha completato. Per una descrizione dei campi (colonne), vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 365).

Per espandere l'elenco delle comunicazioni completate più di recente, fare clic su Mostra elenco completo. Questo elenco mostra una pagina completa di record ed è possibile scorrerlo pagina per pagina.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 346)
- [Gestione di Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 352)

Gestione di Oracle Contact On Demand

Per gestire Oracle Contact On Demand, effettuare i task descritti di seguito.

- [Preparazione per l'interazione con i clienti](#) (a pagina 353)
- [Gestione delle chiamate telefoniche](#) (a pagina 356)
- [Disabilitazione della barra degli strumenti Comunicazioni in una sessione del browser](#) (a pagina 359)
- [Come effettuare le chiamate](#) (a pagina 359)
- [Gestione delle richiamate \(Web e telefono\)](#) (a pagina 361)
- [Gestione dei messaggi vocali](#) (a pagina 361)
- [Gestione delle e-mail](#) (a pagina 363)
- [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 365)
- [Verifica delle statistiche](#) (vedere "[Revisione delle statistiche](#)" a pagina 367)
- [Visualizzazione delle cronologie delle interazioni](#) (a pagina 369)
- [Controllo degli agenti](#) (a pagina 369)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Preparazione per l'interazione con i clienti

Gli argomenti trattati di seguito contengono le procedure passo passo per preparare l'interazione con i clienti.

Accesso a Oracle Contact On Demand

Quando si accede a Oracle CRM On Demand, la scheda Comunicazioni viene visualizzata insieme alle schede Clienti, Contatti e così via. Se non è visualizzata, effettuare le seguenti operazioni.

- Fare clic sulla freccia a destra della riga di schede e selezionare Comunicazioni dall'elenco a discesa.

NOTA: se tra le opzioni non è presente Comunicazioni, potrebbe essere necessario aggiungere la scheda al layout o contattare l'amministratore dell'azienda. Per istruzioni sulla visualizzazione delle schede, vedere [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 733).

Aggiornamento del numero di telefono

Per ricevere chiamate telefoniche in un'ubicazione diversa, occorre aggiornare il proprio numero di telefono. Quello che si immette sarà il numero di telefono al quale l'applicazione trasferirà le chiamate telefoniche.

Per aggiornare il numero di telefono

- 1 Fare clic su Preferenze utente nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.
- 2 Nella finestra Configurazione, aggiornare le impostazioni telefoniche.
 - **Indirizzo SIP.** Standard di protocollo per ricevere chiamate telefoniche VoIP. Aggiornare questo campo se l'azienda utilizza un sistema VoIP basato su SIP.
 - **Telefono esterno (interno remoto).** Numero di telefono al quale Oracle Contact On Demand trasferisce le chiamate in arrivo. È possibile aggiornare questo numero di telefono in qualsiasi momento.
 - **Riproduci annuncio.** Viene chiesto all'utente di premere un numero (tasto DTMF) prima che la chiamata venga trasferita.

SUGGERIMENTO: se si lavora da casa, conviene selezionare questa opzione poiché impedisce ad altre persone, ad esempio bambini, di rispondere accidentalmente a una chiamata trasferita dal call center.

- 3 Fare clic su OK per chiudere la finestra Configurazione.
Le nuove impostazioni vengono applicate immediatamente.

Impostazione delle preferenze utente

Per cambiare il messaggio di saluto personale, lavorare "off hook" e cambiare altre funzionalità per l'uso del telefono, occorre aggiornare le impostazioni utente.

Per impostare le preferenze utente

- 1 Fare clic su Preferenze utente nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.
- 2 Nella finestra Configurazione, selezionare le impostazioni desiderate relative a funzioni telefoniche generiche o domande per i messaggi vocali.

Impostazione	Descrizione
Telefono - Generale	
Pop di schermo Chiamata in arrivo	Viene aperta automaticamente la pagina Richiesta di servizio, Campagna, Contatto, Lead, Cliente o Dettagli chiamata quando si risponde a una chiamata telefonica. L'applicazione cerca nel database di Oracle CRM On Demand i record esistenti che corrispondono al numero di telefono del chiamante. Se viene trovata una corrispondenza, viene visualizzato il rispettivo record di richiesta di servizio, contatto, lead o cliente. La pagina Dettagli chiamata compare anche in altri casi, ad esempio se non viene trovata alcuna corrispondenza o vengono trovate più corrispondenze. Per ulteriori informazioni sulla corrispondenza dei record in Oracle CRM On Demand, vedere Informazioni su Oracle Contact On Demand (a pagina 346).
Lavora off hook (disabilita segnale di libero)	Consente di tenere aperta la linea dopo aver ricevuto la prima chiamata, in modo che non sia necessario alzare il ricevitore per rispondere. È possibile anche utilizzare la sezione dei controlli vocali nella barra delle azioni per rispondere al telefono.
Accettazione automatica chiamate	(Disponibile solo quando si lavora con telefono sganciato) Consente di accettare la chiamata in arrivo in modo che i chiamanti siano collegati senza che l'agente esegua ulteriori operazioni. Un segnale acustico avvisa l'agente della presenza di un chiamante in linea.
Impostazioni telefoniche	Per informazioni sulle opzioni delle impostazioni telefoniche, vedere la sezione "Aggiornamento del numero di telefono" in alto.
Messaggi vocali - Domande	
File wav nome agente	Registrazione del nome dell'utente.
File wav saluto messaggi vocali	Registrazione riprodotta quando una chiamata viene trasferita alla posta vocale.
File wav di benvenuto	Registrazione riprodotta quando la chiamata di un cliente viene trasferita al proprio numero di telefono.
Registra messaggio personalizzato	Consente di registrare un messaggio personale, utilizzato per salutare automaticamente i chiamanti se la funzione Riproduci saluto è stata attivata dall'amministratore.

Controllo dell'Inbox di Oracle Contact On Demand

La sezione Inbox (nella scheda Comunicazione) elenca le interazioni specifiche per i canali che sono ancora in corso e che sono state assegnate all'utente all'interno della scheda secondaria scelta (Chiamate, Messaggio vocale o E-mail). Oracle Contact On Demand considera attive queste comunicazione finché non si verifica quanto descritto di seguito.

- **Chiamate telefoniche.** Vengono concluse al termine della chiamata. Il modulo Conclusione mostra automaticamente lo stato Completato. Per applicare questo stato all'attività, fare clic su Salva nella schermata di conclusione. Per lasciare l'attività nello stato In corso, fare clic su Annulla. Quando la chiamata viene conclusa, non è più visualizzata nella sezione Inbox.
- **Messaggi vocali.** Occorre selezionare manualmente Conclusione dopo aver ascoltato un messaggio vocale. Il modulo Conclusione mostra automaticamente lo stato Completato. Quando il messaggio vocale viene concluso, non è più visualizzata nella sezione Inbox.
- **E-mail.** È possibile rispondere, riassegnare o scartare (ad esempio nel caso di posta indesiderata) un'e-mail. Quando si risponde a un'e-mail, viene visualizzata automaticamente una finestra Conclusione che consente all'agente di inserire altre informazioni nella sezione Attività e-mail completata.

Dopo che l'e-mail è stata riassegnata o dopo che il sistema la ha riassegnata automaticamente poiché l'agente non ha risposto abbastanza tempestivamente, il messaggio non compare più nell'Inbox dell'agente.

NOTA: le attività e-mail non vengono salvate in Oracle CRM On Demand finché non ricevono una risposta e non vengono concluse con uno stato Completato. L'amministratore dell'azienda può inoltre configurare Oracle Contact On Demand in modo che un'attività venga conclusa automaticamente senza la comparsa di una finestra Conclusione in Oracle Contact On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 365).

Come segnalare che si è disponibili

Per ricevere nuove interazioni per chiamate e messaggi vocali, lo stato dell'utente deve essere Disponibile. È possibile ricevere interazioni per e-mail se lo stato dell'utente è Disponibile. In base a come è stato configurato dall'amministratore, lo stato dell'utente può cambiare in Disponibile non appena l'utente accede all'applicazione. In caso contrario, è necessario impostarlo manualmente su Disponibile.

Quando lo stato è Disponibile, è possibile effettuare le seguenti operazioni.

- Ricevere una o più nuove comunicazioni con i clienti assegnate all'utente (chiamate telefoniche, messaggi vocali o e-mail). Il tipo e il numero di comunicazioni dipende dalle impostazioni configurate dall'amministratore.
- Visualizzare i dati relativi alle interazioni in entrata, visualizzate nella barra delle azioni.

Per segnalare che si è disponibili per chiamate telefoniche

- Fare clic su Non disponibile nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni. Lo stato Non disponibile cambia in Disponibile.

Gestione delle chiamate telefoniche

Quando si è pronti per la propria attività lavorativa, è possibile iniziare a rispondere alle chiamate telefoniche dei clienti. In funzione del tipo di smistamento prescelto dall'azienda, si riceveranno le chiamate in base alle proprie competenze, al gruppo di lavoro o ad altri criteri.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le chiamate correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

Inoltre, l'applicazione cerca i record corrispondenti per la chiamata telefonica e li visualizza. Se nessun record esistente o più record corrispondono alla chiamata telefonica in arrivo, viene visualizzata la finestra Dettagli chiamata. Per ulteriori informazioni su questa sequenza, vedere [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 346).

Se si modifica lo stato in Non disponibile, all'utente possono essere assegnate le e-mail, ma non altre comunicazioni, come chiamate telefoniche o messaggi vocali. È possibile impostare lo stato di non disponibilità durante l'esecuzione di altre operazioni, come il completamento o l'eliminazione di messaggi esistenti. L'impostazione dello stato di non disponibilità non impedisce di ricevere le chiamate in ingresso, ad esempio quando si stanno eseguendo altre attività. Una soluzione alternativa che non impedisce di ricevere le chiamate in ingresso consiste nell'eseguire due sessioni del browser con le stesse credenziali utente: una con la barra degli strumenti delle comunicazioni aperta e l'altra con la barra degli strumenti delle comunicazioni chiusa. Utilizzare il primo browser per le chiamate in ingresso e il secondo browser per tutte le altre attività.

Per rispondere a una chiamata telefonica

- Quando viene assegnata una nuova comunicazione all'utente, questi risponde al telefono.

Se Oracle Contact On Demand è configurato per la visualizzazione di finestre popup, visualizza il record corrispondente in base a una ricerca dei seguenti dati (in questo specifico ordine):

- Richiesta di servizio
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Cliente

NOTA: se si desidera che l'applicazione cerchi i dati immessi dal chiamante in risposta a una richiesta del sistema IVR (Interactive Voice Response, risposta vocale interattiva), è necessario completare task di configurazione aggiuntivi per Oracle Contact On Demand, ovvero un numero di richiesta di servizio, un numero di telefono abitazione del contatto o un ID campagna.

Se l'utente non è configurato per la visualizzazione di pop di schermo, è possibile fare clic sull'avviso lampeggiante Chiamata in entrata nella barra degli strumenti di comunicazione per passare direttamente alla pagina Dettagli chiamata.

Se si accetta la chiamata, i controlli relativi diventano attivi.

SUGGERIMENTO: se viene visualizzato un pop di schermo per una chiamata in arrivo mentre si sta modificando un record, eventuali dati non salvati per il record andranno persi. È opportuno eseguire due sessioni del browser con le stesse credenziali utente: una con la barra degli strumenti Comunicazioni aperta, la seconda con la suddetta barra chiusa. Utilizzare il primo browser per le chiamate in arrivo e il secondo per tutte le altre attività.

Per riagganciare

- Riagganciare il ricevitore o fare clic su Riaggancia nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione.

Al termine della chiamata, viene visualizzato il modulo Conclusione per consentire all'utente di monitorare le informazioni sulla chiamata. L'amministratore può impostare una conclusione basata sull'ora, dando così la possibilità all'utente di completare le operazioni dopo la chiamata. Per ulteriori informazioni sulla conclusione delle attività, vedere [Conclusione delle attività di comunicazione](#) (a pagina 365).

Per mettere una chiamata in attesa

- Nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione, fare clic su Sospendi in qualsiasi momento durante la chiamata.

Mettere una chiamata in attesa consente di parcheggiarla e di sospendere la comunicazione vocale con il chiamante. È possibile vedere lo stato della chiamata (ovvero In attesa) nella barra delle azioni.

Per riprendere la comunicazione vocale

- Fare clic sul pulsante Sospendi.

Per trasferire una chiamata

- 1 Nella sezione dei controlli vocali nella barra Azione, fare clic su Trasferisci.
- 2 Nell'elenco a discesa, selezionare l'opzione desiderata.
- 3 Nella finestra di trasferimento, attenersi a una delle seguenti operazioni, secondo la selezione precedente:

Opzione	Procedura
---------	-----------

Opzione	Procedura
Agente	<p>1. Selezionare un agente.</p> <p>SUGGERIMENTO: per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un agente.</p> <p>NOTA: il trasferimento di una chiamata a un agente non richiede che l'agente sia connesso all'applicazione o sia disponibile per la ricezione delle chiamate.</p> <p>2. Fare clic su uno dei seguenti pulsanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trasferimento cieco. Trasferisce la chiamata a un altro agente, disconnettendo l'utente dalla chiamata. ■ Trasferimento con annuncio. Trasferisce la chiamata, consentendo all'utente di annunciarla all'agente che risponde. Il cliente non sente l'annuncio. ■ Conferenza. Trasferisce la chiamata mantenendo l'utente e il cliente in linea mentre una terza persona si unisce alla chiamata. <p>SUGGERIMENTO: è possibile fare doppio clic sul nome dell'agente per trasferire la chiamata come trasferimento cieco.</p> <p>3. Se l'agente non risponde, è possibile fare clic in qualsiasi momento su Abbandona trasferimento nella sezione dei controlli vocali. In questo modo il cliente viene messo in attesa e il controllo torna all'utente. Per riprendere la conversazione con il chiamante, fare clic sul pulsante Sospendi.</p>
Gruppo	<p>Selezionare il gruppo competenze nell'elenco dei gruppi dell'azienda e fare clic su Trasferisci o doppio clic sul nome del gruppo.</p> <p>Il trasferimento di una chiamata al gruppo competenze non richiede che alcun agente sia connesso.</p> <p>SUGGERIMENTO: per trovare il gruppo nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un gruppo.</p>
Telefono	<p>4. Immettere il numero telefonico nel campo disponibile.</p> <p>Può trattarsi di un telefono all'interno dell'azienda o al di fuori di essa.</p> <p>5. Fare clic su Conferenza, Trasferimento con annuncio o Trasferimento cieco per completare il trasferimento.</p>
Messaggio vocale	<p>Invia la chiamata al messaggio vocale dell'agente.</p>

1 Immettere le informazioni nel modulo Conclusione.

NOTA: quando si effettua il trasferimento, la chiamata tra l'utente e il chiamante termina, facendo apparire il modulo Conclusione.

Per riprendere la conversazione con il chiamante

- Fare clic sul pulsante Abbandona trasferimento e quindi sul pulsante Sospendi.

NOTA: questa opzione è disponibile solo per trasferimenti con annuncio o di conferenze.

Disabilitazione della barra degli strumenti Comunicazioni in una sessione del browser

Se si utilizzano più sessioni del browser all'interno di Oracle CRM On Demand per parlare con un cliente e contemporaneamente inserire i dati in un modulo, come ad esempio una richiesta di servizio, è possibile disabilitare Strumenti per le comunicazioni in una sessione del browser di Oracle CRM On Demand per consentire all'utente di salvare i dati immessi nel modulo. Nella seconda sessione del browser di Oracle CRM On Demand è possibile invece utilizzare Strumenti per le comunicazioni per gestire le comunicazioni con il cliente.

NOTA: gli strumenti per le comunicazioni, una volta disabilitati nella sessione del browser, rimangono tali fino a quando l'utente si scollega e quindi si ricollega a Oracle CRM On Demand. Non è necessario chiudere la finestra del browser.

Per disabilitare la barra degli strumenti Comunicazioni nella sessione 1 del browser

- 1 Dalla barra delle azioni, fare clic sul pulsante X nella barra del titolo della sezione della barra degli strumenti Comunicazioni.

SUGGERIMENTO: posizionare il cursore sopra al pulsante per visualizzare la descrizione comandi che spiega la funzionalità del pulsante.

Dopo aver fatto clic sul pulsante Disabilita barra degli strumenti Comunicazioni, verrà visualizzata una richiesta di conferma.

- 2 Per disabilitare la barra degli strumenti Comunicazioni, fare clic su OK.

NOTA: se si disabilita la barra degli strumenti Comunicazioni, non è possibile utilizzare i pulsanti Scarta, Conclusione, Riassegna e Apri e-mail o gli allegati Oracle Contact On Demand, ad esempio, visualizzando Cronologia interazioni da una pagina Dettaglio chiamata, dalla sessione del browser. Per abilitare la barra degli strumenti Comunicazioni, ricollegarsi a Oracle CRM On Demand.

Come effettuare le chiamate

Da Oracle Contact On Demand è possibile effettuare chiamate esterne a clienti o chiamate interne a un altro agente o a un supervisore.

Per impostazione predefinita, ogni agente ha due linee telefoniche separate, così da ricevere una chiamata in entrata su una linea ed effettuarne una in uscita dall'altra. Ad esempio, un cliente potrebbe richiedere alcune informazioni che l'agente non è in grado di fornire. È possibile mettere in attesa il cliente, fare clic sulla seconda linea per iniziare a utilizzarla, fare clic su Componi e richiedere l'intervento di qualcun altro. Una volta apprese le informazioni necessarie, è possibile chiudere la seconda chiamata e riprendere la conversazione con il cliente sulla prima linea.

Quando si effettua una chiamata esterna, viene creato automaticamente un record di attività all'interno di Oracle CRM On Demand, a meno che non si annulli questa opzione prima di effettuare ogni chiamata. La registrazione delle attività di chiamata consente di risparmiare tempo nel tenere traccia delle varie attività quotidiane; inoltre, consente ai responsabili di valutare la produttività di ogni agente.

Per effettuare una chiamata esterna

- 1 Fare clic su Componi nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.

NOTA: la casella di controllo Registra un'attività è selezionata per impostazione predefinita.

- 2 è possibile quindi effettuare una delle seguenti operazioni.

- Selezionare un numero dall'elenco delle chiamate effettuate di recente e fare clic su Chiama.

NOTA: questi numeri chiamati di recente si riferiscono alla sessione corrente. Quando si esce dall'applicazione, l'elenco viene cancellato.

- Immettere il numero di telefono e fare clic su Chiama.

- Fare clic sul pulsante Cerca agenti, selezionare l'agente dall'elenco e fare clic su Componi.

SUGGERIMENTO: per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo Cerca un agente.

- 3 Rispondere al telefono.

Oracle Contact On Demand chiama il numero di telefono immesso.

Per effettuare una chiamata esterna con la funzione Clic per comporre

- 1 Accedere ai dettagli di un contatto in una pagina Dettagli del contatto o Elenco contatti.

Se il numero del contatto è visualizzato sotto forma di collegamento ipertestuale, fare clic su di esso per comporre il numero.

NOTA: gli amministratori di sistema possono personalizzare il sistema e modificare i campi e le relative caratteristiche. È possibile che la funzione Clic per comporre risulti inutilizzabile con questi campi.

- 2 Fare clic su sul collegamento al numero di telefono da comporre.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Connessione telefonica.

NOTA: il numero di telefono in questa finestra di dialogo è di sola lettura. Per disabilitare questa finestra di dialogo, fare clic su Le mie impostazioni, Profilo personale, quindi su Il mio profilo e deselezionare la casella di controllo Visualizza popup Clic per comporre. Per rendere effettiva questa modifica è necessario disconnettersi e accedere di nuovo all'applicazione.

- 3 Fare clic sul pulsante Chiama per effettuare la chiamata in uscita.

Oracle Contact On Demand chiama il numero di telefono su cui si è fatto clic.

Per effettuare una chiamata interna

È possibile effettuare chiamate interne ad altri agenti o ai supervisori. Il loro stato è visualizzato nell'elenco di utenti insieme al rispettivo nome e numero di telefono, che ne indica l'ubicazione. Se si effettua una chiamata effettuata a un agente, il suo telefono squilla indipendentemente dal fatto che sia collegato o meno.

Gestione delle richiamate (Web e telefono)

Oracle Contact On Demand dispone di varie funzioni di richiamata telefonica e Web, impostate dall'amministratore.

- **Richiamate Web.** I clienti accedono a un modulo sul sito Web dell'azienda per pianificare una richiamata.
- **Richiamate.** Quando contattano il call center, i clienti chiedono di essere richiamati attraverso il menu telefonico.

Quando una richiesta di richiamata viene inviata mediante una pagina Web o il menu telefonico, la richiamata viene trasferita all'agente disponibile più adatto, il quale vedrà un avviso lampeggiante e l'attivazione dei pulsanti di chiamata.

Per accettare una richiamata

- Fare clic su Rispondi quando si vede la notifica di avviso nella barra delle azioni.

L'accettazione della richiamata consente di trasmettere la chiamata all'utente. Il telefono squilla e, quando si risponde, la chiamata viene effettuata al richiedente. Se si accetta una richiamata Web, nella finestra della richiamata Web vengono visualizzate le informazioni che il chiamante ha immesso nel modulo della richiamata Web.

NOTA: per le richiamate Web, la pagina dei dettagli di Oracle Contact On Demand non viene visualizzata. I record Attività, tuttavia, vengono automaticamente collegati a qualsiasi record corrispondente.

Gestione dei messaggi vocali

I messaggi vocali possono essere personali o ACD. I messaggi ACD sono messaggi vocali lasciati all'utente dal call center dell'azienda. Questi messaggi vocali vengono smistati secondo il flusso delle chiamate impostato dall'amministratore e vengono assegnati agli agenti in base alle competenze e disponibilità di questi ultimi.

È possibile riassegnare un messaggio vocale a un altro agente, supervisore o gruppo competenze. Se si riassegna un messaggio vocale, questo passa nuovamente attraverso il sistema di smistamento a seconda del workflow impostato dall'amministratore. I messaggi vocali riassegnati non sono più di proprietà dell'utente.

Quando il messaggio vocale si trova nella coda dell'utente, l'avviso di messaggio vocale in ingresso lampeggia per alcuni secondi nella sezione Strumenti per le comunicazioni nella barra delle azioni. Appare inoltre il record nella parte superiore della Inbox nella home page delle comunicazioni, all'interno della scheda secondaria Messaggio vocale.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza i messaggi vocali correnti e completati del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

È possibile riprodurre un messaggio vocale in qualsiasi momento e tale operazione non influisce sulla disponibilità dell'utente a ricevere chiamate. Tale disponibilità, tuttavia, è compromessa se si sceglie di ascoltare il messaggio vocale con il telefono.

NOTA: non è possibile eliminare i messaggi vocali.

Per ascoltare un messaggio (nuovo o letto)

1 Nella Inbox, fare clic sul collegamento Oggetto per il messaggio vocale.

2 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic sul pulsante Ascolta messaggi vocali.

In questo modo il messaggio vocale viene letto tramite il lettore multimediale locale.

SUGGERIMENTO: se si verificano problemi durante l'ascolto dei messaggi registrati, modificare il lettore supporti predefinito sul computer.

Per ascoltare un messaggio (nuovo o letto) sul telefono

1 Nella Inbox, fare clic sul collegamento Oggetto per il messaggio vocale.

2 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic sul pulsante Ascolto messaggi vocali al telefono.

Il telefono dell'agente squilla e il messaggio vocale viene letto al telefono.

Per riassegnare il messaggio vocale

1 Nella pagina Messaggio vocale, fare clic su Riassegna.

2 Fare clic sull'agente o il gruppo nella finestra che appare.

3 Nella finestra Trasferimento, selezionare un gruppo o un agente.

Se si fa clic su Agente, viene visualizzata una finestra di dialogo con un elenco di tutti gli agenti e dei rispettivi stati. L'elenco riportato di seguito descrive gli stati degli agenti:

- **Disponibile.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Disponibile.
- **In pausa.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Non disponibile.
- **Occupato.** L'agente sta operando su un'altra interazione e non è disponibile.
- **Logout.** L'agente non ha effettuato l'accesso al server di comunicazione. Queste informazioni non sono correlate allo stato dell'agente in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** L'agente sta elaborando una e-mail.
- **Conclusione.** L'agente sta elaborando un modulo di riepilogo.

4 Fare clic su Trasferisci.

Gestione delle e-mail

Le e-mail vengono smistate agli agenti in base a competenze, disponibilità o parola chiave. Quando si riceve un'e-mail, l'avviso di e-mail in entrata lampeggia nella sezione Strumenti per le comunicazioni nella barra delle azioni. Il record viene inoltre visualizzato sulla parte superiore della Inbox nella home page delle comunicazioni, all'interno della scheda secondaria E-mail.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le e-mail correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere Aggiornamento dei dati personali.

In genere si desidera rispondere a tutte le e-mail. Se tuttavia si ricevono e-mail costituite da messaggi indesiderati che non richiedono risposta, è possibile scartarle. L'operazione di scarto conclude le e-mail senza risposta e non prevede la creazione di attività di e-mail completate. È tuttavia possibile scegliere di creare un'attività e-mail per e-mail scartate. È possibile salvare le risposte di e-mail incomplete facendo clic su Salva come bozza. Queste e-mail verranno salvate nella cartella Bozze. Non è possibile modificare le e-mail scartate e inviate.

L'amministratore può anche configurare le impostazioni per un numero massimo di e-mail che l'utente può ricevere. È possibile vedere tale informazione osservando la riga dei messaggi offline nella finestra Statistiche, indicata come x/fare clic su, dove x indica il numero di messaggi attualmente assegnati all'utente, mentre y indica il limite consentito.

NOTA: quando un agente riceve una e-mail, lo stato dell'agente resta Disponibile.

Per leggere una nuova e-mail

per accedere alla nuova e-mail, effettuare una delle seguenti operazioni.

- Fare clic sull'avviso E-mail in arrivo nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni. Viene aperta automaticamente la scheda secondaria E-mail nella home page Comunicazioni.
- Andare alla scheda secondaria E-mail nella scheda Comunicazioni. Compare un elenco di nuove e-mail assegnate all'utente.
- 1 Fare clic sul collegamento Oggetto dell'e-mail che si desidera controllare. Il contenuto dell'e-mail viene visualizzato nella finestra Nuovi dettagli e-mail.
- 2 Dalla finestra Dettagli e-mail è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.
 - **Riassegna.** Reinvia l'e-mail allo stesso gruppo di lavoro in modo che possa essere riassegnata a un altro agente o gruppo.
Immettere le informazioni nel campo Nota se si desidera fornire informazioni di sfondo per l'agente o il gruppo successivo.
 - **Scarta.** Rimuove l'e-mail dalla Inbox.
Utilizzare questa funzione per le e-mail non desiderate. Se si desidera tenere traccia di specifiche e-mail rifiutate, selezionare la casella di controllo Registra un'attività nella finestra di dialogo Elimina e-mail.
 - **Salva come bozza.** Salva l'e-mail nell'elenco delle bozze all'interno delle e-mail personali.

- **Rispondi.** Quando si risponde a una e-mail, viene visualizzata una schermata riepilogativa. Immettere i dettagli appropriati e fare clic su Salva.

L'attività viene registrata nella sezione E-mail completate di recente nella home page comunicazioni. Inoltre, se l'e-mail era correlata a record, è possibile accedervi dalla cronologia delle interazioni del record. Sia l'e-mail originale sia la risposta vengono acquisite all'interno della cronologia delle interazioni.

Per leggere e-mail inviate, scartate e inserite nelle bozze

- 1 Fare clic sulla scheda secondaria E-mail nella home page Comunicazioni.
- 2 Nella sezione La mia Inbox e-mail, trovare l'e-mail da controllare selezionandola dal menu a discesa.
 - Bozze di messaggi
 - Messaggi inviati
 - Messaggi scartati

Compare un elenco di e-mail per la cartella selezionata.

- 3 Fare clic sul collegamento Oggetto dell'e-mail che si desidera controllare.

Il contenuto dell'e-mail viene visualizzato nella sezione Dettagli e-mail.

NOTA: l'attività delle e-mail in uscita viene salvata come record di attività distinto. Se l'attività E-mail in uscita è collegata a un contatto, a un cliente e così via, il record di attività appare anche nella sezione delle informazioni relative al contatto o al cliente. In Oracle CRM On Demand vengono create solo attività e-mail completate per i messaggi inviati.

Per riassegnare l'e-mail

- 1 Nella pagina E-mail, fare clic su Riassegna.
- 2 Fare clic sull'agente o il gruppo nella finestra che appare.
- 3 Nella finestra Trasferimento, selezionare un gruppo o un agente.

Se si fa clic su Agente, viene visualizzata una finestra di dialogo con un elenco di tutti gli agenti e dei rispettivi stati. L'elenco riportato di seguito descrive gli stati degli agenti:

- **Disponibile.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Disponibile.
- **In pausa.** Nella barra Strumenti per le comunicazioni, lo stato dell'agente è Non disponibile.
- **Occupato.** L'agente sta operando su un'altra interazione e non è disponibile.
- **Logout.** L'agente non ha effettuato l'accesso al server di comunicazione. Queste informazioni non sono correlate allo stato dell'agente in Oracle CRM On Demand.
- **E-mail ACD.** L'agente sta elaborando una e-mail.
- **Conclusione.** L'agente sta elaborando un modulo di riepilogo.

- 4 Fare clic su Trasferisci.

Conclusione delle attività di comunicazione

L'amministratore determina se il modulo Conclusione in Oracle Contact On Demand viene attivato automaticamente o manualmente. Per impostazione predefinita, i moduli Conclusione sono obbligatori e solo l'amministratore può attivarli o disattivarli in Oracle Contact On Demand.

SUGGERIMENTO: l'impostazione Conclusione automatica è disponibile nella sezione Profilo dell'azienda di Oracle CRM On Demand. Solo gli amministratori possono attivare o disattivare questa impostazione. Per ulteriori informazioni sulla configurazione delle impostazioni di conclusione automatica, vedere *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Quando si termina una comunicazione (chiamata, messaggio vocale, e-mail), Oracle Contact On Demand crea automaticamente un'attività e visualizza il modulo Conclusione. È necessario compilare questo modulo per completare l'attività di comunicazione.

Se il modulo Conclusione non viene visualizzato, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Controllate tramite l'amministratore che il modulo Conclusione sia attivato.
- Controllate che nel browser sia attivato il blocco delle finestre pop-up.

ATTENZIONE: non concludere un'attività mentre una chiamata è ancora attiva. In caso contrario verrà visualizzato un secondo modulo Conclusione quando si riaggancia. Non lasciare più finestre di conclusione aperte, perché in caso contrario sarebbe difficile determinare quale modulo Conclusione appartiene a una specifica chiamata.

NOTA: per ogni singola attività viene aperto uno specifico modulo Conclusione. È possibile personalizzare i moduli Conclusione nella pagina Personalizzazione applicazioni dell'attività in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulla personalizzazione dei moduli di layout delle conclusioni, vedere Personalizzazione dei layout di pagina statici. Per ulteriori informazioni sull'assegnazione di moduli Conclusione personalizzati a utenti specifici, vedere Aggiunta di ruoli.

Se il modulo Conclusione viene visualizzato mentre si sta modificando un record, i dati già immessi per il record non vanno persi, poiché la pagina aperta che si sta modificando non viene aggiornata quando Oracle Contact On Demand salva i dati nel modulo Conclusione.

Nel modulo Conclusione è possibile riepilogare ciò che è avvenuto durante la comunicazione. Inoltre, è possibile collegare altri record all'attività, ad esempio clienti e contatti. Il collegamento di record crea un'analisi cronologica di tutte le comunicazioni tra l'azienda e il contatto o il cliente. È possibile anche tenere traccia di tutte le comunicazioni che sono state necessarie per risolvere una richiesta di servizio o di tutte le comunicazioni generate da una campagna specifica, in modo che l'azienda possa verificarne l'efficacia complessiva.

La tabella seguente descrive alcuni campi nel modulo Conclusione.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave task	

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record. In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente.</p> <p>Questo valore influenza i record inclusi in report gestiti dall'utente o dai responsabili, oltre alla visibilità negli elenchi gestiti.</p>
Oggetto	Il valore predefinito è Sottotipo attività, seguito dal numero di telefono o dall'indirizzo e-mail.
Priorità	Priorità per l'attività, stabilita dalla configurazione dell'azienda. Campo di sola lettura.
Origine	Numero di telefono o indirizzo e-mail dal quale viene effettuata la chiamata o viene inviata l'e-mail. Campo di sola lettura.
Destinazione	Numero di telefono composto dall'agente o indirizzo e-mail di destinazione. Campo di sola lettura.
Stato	Il valore predefinito è Completato. Se si salvano le informazioni con uno stato Completato, l'attività compare nella sezione Comunicazioni completate di recente della home page Comunicazioni.
Tipo	Tipo di attività, definito dall'azienda. Sola lettura.
Sottotipo attività	<p>Tipo di attività specifica. Non è possibile modificare questi valori; solo l'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere voci all'elenco a discesa.</p> <p>I valori predefiniti sono Chiamata in entrata, Chiamata in uscita, Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Trasferimento non eseguito, E-mail in entrata, E-mail in uscita, E-mail inoltrato, E-mail riassegnato, Risposte e-mail, Posta vocale in entrata, Posta vocale in uscita, Posta vocale inoltrata, Posta vocale riassegnata, Richiamata e Richiamata Web.</p>
Codice di risoluzione	<p>Breve descrizione di come è stata risolta la chiamata.</p> <p>I valori predefiniti sono Numero errato, Occupato, Richiamata, Aggiornamento cliente, E-mail scartata, Domanda generale, Richiesta mat. illustrativo, Nuovo cliente, Nuovo contatto, Nuovo lead, Nuova opportunità, Nuova richiesta di servizio, Nessuna risposta, Non interessato, Trasferimento esterno, Altro, Domanda prodotto, Riassegnato ad agente, Riassegnato a gruppo, Risposta data, Completamento pianificato, Trasferito ad agente, Trasferito a gruppo e Trasferito a messaggio vocale.</p> <p>L'amministratore dell'azienda può modificare o aggiungere voci all'elenco a discesa.</p>

Campo	Descrizione
Elementi correlati	Record collegati all'attività. Oracle Contact On Demand collega automaticamente i record se l'attività viene creata sulla base di informazioni raccolte dall'applicazione, ad esempio origine, destinazione e altri numeri immessi dal chiamante. È anche possibile creare nuovi record da collegare automaticamente all'attività o selezionare record esistenti da collegare. Fare clic sull'icona di ricerca accanto al tipo di record. Nella pagina di ricerca, selezionare un record esistente o fare clic su Nuovo, immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica e salvare il record.
Informazioni aggiuntive	
Modifica di	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Generato dal sistema.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla chiamata. Limite di 16.350 caratteri.

Uso dei moduli Conclusione automatici

Per il completamento del modulo Conclusione si ha a disposizione un minuto, ma l'amministratore può modificare questo intervallo di tempo. Se si supera il limite di tempo consentito per immettere le informazioni nel modulo Conclusione, viene visualizzato un avviso del timer. Fare clic su OK e continuare a immettere le informazioni quindi scegliere Salva. Dopo il primo avviso del timer non sono visualizzati altri avvisi. Se il modulo Conclusione viene aperto automaticamente, il pulsante Annulla è in grigio e non può essere utilizzato. Se si chiude la finestra del modulo Conclusione, le eventuali informazioni immesse saranno salvate.

Uso dei moduli Conclusione manuali

Se il modulo Conclusione viene aperto manualmente, è possibile chiudere il modulo Conclusione senza salvare i dettagli selezionando il pulsante Annulla.

Revisione delle statistiche

È possibile esaminare le statistiche facendo clic su Statistiche nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni. Le statistiche rappresentano l'attività delle ultime 24 ore per l'utente o il gruppo di lavoro, come indicato nella tabella riportata di seguito. Le statistiche vengono reimpostate su zero (0) a mezzanotte (ora dell'azienda).

Questa etichetta	Mostra queste informazioni
Sessione	
Ultima aggiornamento	Ora dell'ultimo aggiornamento delle statistiche (per l'agente)

Questa etichetta	Mostra queste informazioni
Durata connessione	Tempo di connessione (per l'agente)
Tempo conversazione	<p>Durata della conversazione per tutte le interazioni dell'agente.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 chiamate <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 chiamata ACD: 30 minuti di conversazione ■ 1 chiamata in uscita: 10 minuti ■ 1 chiamata in entrata: 14 minuti ■ 1 richiamata Web: 15 minuti ■ 69 minuti di conversazione
Tempo di risposta	<p>Tempo medio per rispondere a tutti i tipi di interazione per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.</p> <p>Esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ l'agente appartiene ai gruppi di lavoro 1, 2 e 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 1: 2 minuti ■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 2: 4 minuti ■ Tempo medio di risposta per il gruppo di lavoro 3: 6 minuti ■ Tempo medio di risposta: 4 minuti
Messaggi offline	Numero di e-mail in coda o numero di messaggi da ricevere (per l'agente)
Vocale	Numero di chiamate a cui ha risposto l'agente. Valore specifico per l'agente; non comprende i totali del gruppo di lavoro.
N. di chiamate in coda	Numero di chiamate in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Attesa più lunga	Attesa più lunga di una chiamata in coda. Questo periodo viene calcolato includendo tutte le chiamate di tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato delle chiamate vocali, ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.
Messaggio vocale	Numero di messaggi vocali ACD a cui ha risposto l'agente.
N. di messaggi vocali in coda	Numero di messaggi vocali ACD in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato dei messaggi vocali ACD, ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.
E-mail	Numero di e-mail ACD a cui ha risposto l'agente.

Questa etichetta	Mostra queste informazioni
N. di e-mail in coda	Numero di e-mail ACD in coda per tutti i gruppi di lavoro a cui è assegnato l'agente.
Stato corrente	Indica lo stato delle e-mail ACD (per l'agente), ad esempio Disponibile, Non disponibile e così via.

Visualizzazione delle cronologie delle interazioni

Oracle Contact On Demand registra ciò che accade a ciascuna interazione con i clienti in un file separato, denominato cronologia delle interazioni. Simile a un file di log, la cronologia delle interazioni comprende informazioni quali l'agente, la priorità e lo smistamento del messaggio vocale. Le cronologie delle interazioni vengono memorizzate come allegati ai record di attività.

Per visualizzare la cronologia delle interazioni

- 1 Selezionare l'attività.
- 2 Nella pagina Dettaglio, scorrere fino alla sezione Allegati.
- 3 Fare clic sulla riga di visualizzazione della cronologia delle interazioni.
- 4 Per visualizzare ulteriori dettagli, fare clic sullo specifico collegamento nella cronologia.
È possibile, ad esempio, fare clic su questo collegamento per esaminare la risposta inviata a un messaggio e-mail: Salvataggio della trascrizione della risposta dell'e-mail.

Controllo degli agenti

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che l'utente sia configurato come Supervisore in Oracle Contact On Demand.

La funzione di controllo è un strumento di assistenza particolarmente utile che consente agli agenti di risolvere nel modo migliore i problemi dei clienti. L'agente controllato non è a conoscenza del fatto che il supervisore ne sta ascoltando le comunicazioni.

Per controllare la chiamata di un agente

- 1 Nella sezione Strumenti per le comunicazioni della barra delle azioni, spostarsi su Supervisore, quindi sull'opzione relativa al monitoraggio.
- 2 Nella finestra di controllo dell'agente, selezionare il nome dell'agente.
SUGGERIMENTO: per trovare l'agente nell'elenco, utilizzare il campo di ricerca di un agente.

- 3 Selezionare il comando di monitoraggio o di registrazione per la chiamata corrente.
 - **Ascolta.** È possibile ascoltare la conversazione senza che il cliente o l'agente possano ascoltare il supervisore.
 - **Suggerisci.** È possibile ascoltare la conversazione e dare dei suggerimenti all'agente. Il cliente non può sentire il supervisore.
 - **Intervento diretto.** Il supervisore prende il controllo della chiamata con il cliente. L'agente viene scollegato dalla chiamata e sul suo schermo appare il modulo Conclusione.
 - **Partecipa.** Il supervisore partecipa alla conversazione e può essere ascoltato sia dall'agente che dal cliente.
 - **Registra/arresta registrazione.** Il supervisore può registrare la conversazione. Quando la conversazione viene interrotta, il file wav viene memorizzato come allegato a questa attività nella cronologia delle interazioni.
 - **Disconnetti agente.** Il supervisore disconnette l'agente dall'applicazione. Utilizzare questa opzione per disconnettere agenti remoti che hanno lasciato la loro postazione. Quando si seleziona questa opzione, compare un messaggio in cui viene chiesto se si desidera disconnettere il canale. Selezionare Sì per disconnettere la chiamata alla quale stava rispondendo l'agente.

Per ascoltare la registrazione di un agente

- 1 Fare clic su Supervisore e selezionare Registrazioni nella sezione Strumenti per le comunicazioni sulla barra delle azioni.

Vengono visualizzate le registrazioni effettuate dal supervisore mentre controllava l'agente.

NOTA: le registrazioni degli agenti sono disponibili nella cronologia delle interazioni.
- 2 Selezionare la registrazione nella finestra corrispondente.

SUGGERIMENTO: per trovare una registrazione nell'elenco, completare i campi Utente, Da e A e fare clic su Cerca. Per completare i campi Da e A, è anche possibile utilizzare le icone del calendario.
- 3 Selezionare il comando di monitoraggio o di registrazione per la registrazione corrente.
 - **Riproduci.** Consente di riprodurre la registrazione selezionata.
 - **Chiudi.** Consente di arrestare la registrazione e chiudere la finestra delle registrazioni.

SUGGERIMENTO: se si verificano problemi durante l'ascolto dei messaggi registrati, modificare il lettore supporti predefinito sul computer.

Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)

La pagina Elenco attività di Oracle Contact On Demand mostra il sottoinsieme o l'elenco delle interazioni con i clienti selezionati nella home page comunicazioni. Da questa pagina sarà possibile rivedere più interazioni contemporaneamente. È inoltre possibile selezionarne una da verificare o aggiornare.

Come visualizzare la pagina Elenco attività

- 1 Fare clic sulla scheda Chiamate, Messaggio vocale o E-mail.
- 2 Nella sezione Inbox, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

La pagina Elenco attività visualizza un elenco di tutte le interazioni con i clienti.

È possibile determinare il periodo di tempo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività correnti e completate del proprio profilo personale. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

Mediante il menu a discesa, è inoltre possibile passare a un altro elenco. L'elenco a discesa contiene sia elenchi standard distribuiti con l'applicazione, sia elenchi personalizzati per l'azienda. Per una descrizione degli elenchi standard, vedere la tabella Sezione Elenchi delle comunicazioni in [Utilizzo della Home page comunicazioni](#) (a pagina 350).

NOTA: le attività comprendono appuntamenti, task e comunicazioni. Non è possibile eliminare le attività di Oracle Contact On Demand dalla scheda Comunicazioni o dalle pagine Calendario o Home.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le azioni che è possibile eseguire dalla pagina Elenco attività.

Operazione	Procedura
Creare un elenco filtrato	Fare clic sul collegamento Gestione elenchi nella barra del titolo, quindi fare clic su Nuovo elenco. Viene visualizzata una procedura guidata che guida l'utente nel processo.
Creare un record task	Fare clic su Nuovo task nella barra del titolo. Nella pagina di modifica del task, immettere le informazioni richieste e salvare il record.
Trovare un'attività	Fare clic sull'intestazione di colonna Oggetto. Quindi fare clic su una lettera sulla barra alfabetica. Per attività che iniziano con numeri, fare clic su un numero da 0 a 9.
Scorrere le pagine dell'elenco	Fare clic sulle icone di navigazione nella parte superiore o inferiore della pagina Elenco per spostarsi alla pagina successiva o precedente oppure alla prima o all'ultima pagina dell'elenco.
Mostrare più o meno record	Nell'elenco a discesa Numero di richieste visualizzate in fondo alla pagina, selezionare un numero di record da visualizzare contemporaneamente.
Visualizzare un altro sottoinsieme di attività	Fare clic sull'elenco a discesa nella barra del titolo e modificare la selezione. L'elenco a discesa contiene tutti gli elenchi filtrati disponibili all'utente.
Visualizzare i dettagli dell'attività	Fare clic su Oggetto per l'attività che si desidera visualizzare. Viene aperta la pagina Dettaglio.
Visualizzare tutte le attività dell'azienda	Nella barra del titolo, fare clic sull'elenco a discesa e selezionare una voce.

Barra degli strumenti di Oracle Contact On Demand

Oracle Contact On Demand aggiunge due aree alla barra Azione: Strumenti per le comunicazioni e Controlli vocali. La tabella riportata di seguito descrive le opzioni che è possibile vedere in queste due aree, in funzione delle responsabilità dell'utente.

Pulsante	Descrizione
Strumenti per le comunicazioni	
Disponibile/Non disponibile	Consente di modificare lo stato di lavoro da Disponibile a Non disponibile per l'accettazione delle chiamate.
Componi	Consente di effettuare una chiamata interna o una chiamata esterna.
Supervisore	Consente ai supervisori di controllare e registrare le chiamate di un'agente e ascoltare le registrazioni dell'agente.
Preferenza utente	Consente di modificare il telefono in cui si accettano le chiamate in arrivo, nonché altre impostazioni.
Statistiche	Registra le statistiche della sessione dell'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Verifica delle statistiche (vedere " Revisione delle statistiche " a pagina 367).
Controlli vocali	
Risposta	Accetta le richiamate (utilizzato quando si lavora a telefono sganciato).
Rifiuto	Rifiuta una richiamata o una chiamata smistata all'utente.
Riaggancio	Termina la chiamata attiva.
In attesa	Pone una chiamata in attesa, consentendo di effettuare una chiamata in uscita verso una fonte esterna. Fare clic di nuovo su questo pulsante per tornare alla chiamata.
Trasferimento	Trasferisce una chiamata attiva a un altro agente, gruppo o fonte esterna.
Registrazione	Registra la chiamata attiva, che viene salvata in un file wav e che può essere riprodotta sul lettore multimediale locale.

Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand)

Se si fa clic su Modifica dalle pagine dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali o delle e-mail, viene visualizzata la pagina Modifica attività contenente le informazioni recuperate dal modulo Conclusione per l'attività.

NOTA: gli amministratori delle aziende possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi a discesa, pertanto le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella. Non tutti

i campi dell'applicazione sono modificabili. Se l'amministratore dell'azienda personalizza il tipo di record Attività in modo che vengano visualizzati campi aggiuntivi quando richiesto, tale personalizzazione impedisce a Oracle CRM On Demand di creare i record Attività per le nuove interazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

NOTA: tutti gli orari sono indicati in secondi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave attività	
Proprietario	Vedere Proprietario in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Oggetto	Vedere Oggetto in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Priorità	Vedere Proprietà in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Origine	Vedere Origine in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Destinazione	Vedere Destinazione in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Stato	Vedere Stato in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Tipo	Vedere Tipo in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Sottotipo attività	Vedere Sottotipo attività in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Codice di risoluzione	Vedere Codice di risoluzione in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Statistiche chiave	
Tempo di attesa in coda	Tempo, in secondi, di inserimento in coda dell'interazione prima che venga assegnata a un agente.
Ora inizio	Ora, data e indicatore orario in cui la comunicazione è stata assegnata all'agente.
Ora fine	Ora, data e indicatore orario in cui la comunicazione è stata conclusa.
Tempo di attesa totale	Tempo, in secondi, in cui il chiamante seleziona le opzioni di menu, più il tempo di attesa in coda.
Coda assegnata	Nome del gruppo a cui viene instradata l'interazione.
Tempo IVR	Tempo, in secondi, in cui il cliente seleziona le opzioni di menu. Per i messaggi di e-mail, il valore è 0.
Tempo di interazione	Tempo, in secondi, tra ora di inizio e di fine.
Fase conclusiva	Tempo, in secondi, impiegato dall'agente per la conclusione (con il modulo Conclusione aperto).

Campo	Descrizione
Tempo di gestione	Somma tra tempo di interazione e di conclusione.
Tempo di attesa in coda	Tempo, in secondi, in cui il chiamante è rimasto in attesa dopo aver immesso le informazioni IVR.
Elementi correlati	Vedere Elementi correlati in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Informazioni aggiuntive	
Modifica di	Vedere Modifica di in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).
Descrizione	Vedere Descrizione in Conclusione delle attività di comunicazione (a pagina 365).

Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni per effettuare le operazioni descritte di seguito nella pagina dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali e delle e-mail.

- [Visualizzazione delle cronologie delle interazioni](#) (a pagina 369)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)

Gli amministratori di Oracle Contact On Demand possono creare pagine dei dettagli Chiamata, Messaggio vocale e E-mail personalizzabili. Per ulteriori informazioni sui layout di pagina, vedere Personalizzazione dei layout di pagina statici.

NOTA: in Oracle Contact On Demand è possibile creare layout di pagina per chiamate, messaggi vocali e e-mail. I layout di pagina dinamici non sono supportati in Oracle Contact On Demand.

È possibile modificare il layout delle pagine dei dettagli Chiamata, Messaggio vocale e E-mail in modo che vengano visualizzate solo le sezioni utilizzate di frequente. La modifica dei layout di pagina aumenta inoltre la velocità di caricamento delle pagine ed elimina quelle non più necessarie.

Per modificare il layout delle pagine dei dettagli delle chiamate, dei messaggi vocali e delle e-mail

- 1 Fare clic su una chiamata, un messaggio vocale o un'e-mail per aprire la pagina dei dettagli corrispondente.
- 2 Fare clic sul collegamento Modifica layout a destra della pagina dei dettagli.
- 3 Utilizzando le frecce, spostare le sezioni (contenuto) dalla colonna Informazioni correlate disponibili alla colonna Informazioni correlate visualizzate.
- 4 Fare clic su Salva.

NOTA: è possibile inoltre comprimere ed espandere le sezioni utilizzate più di frequente o quelle meno utilizzate. Se una sezione viene utilizzata raramente, mantenerla compressa. La compressione delle sezioni migliora la velocità di ricaricamento delle pagine. È possibile utilizzare anche la funzione di modifica in linea per modificare i campi utilizzati più di frequente. Per ulteriori informazioni sulla modifica in linea, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Campi attività di comunicazione \(Oracle Contact On Demand\)](#) (a pagina 372)
- [Informazioni su Oracle Contact On Demand](#) (a pagina 346)

7

PRM (Partner Relationship Management) e High Tech

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record per le funzioni PRM (Gestione delle relazioni con i partner, Partner Relationship Management) descritti di seguito.

- **Partner.** Usare queste pagine per gestire le informazioni sulle aziende esterne o sui contatti presso le aziende responsabili della vendita o dell'assistenza per i prodotti appartenenti all'azienda.
- **Programmi partner.** Usare queste pagine per tenere traccia dei requisiti e dei vantaggi per le aziende che fanno parte dei programmi partner elaborati dall'azienda.
- **Richieste.** Usare queste pagine per gestire le richieste di partnership con l'azienda proprietaria della marca provenienti da partner nuovi o esistenti.
- **Registrazioni operazioni.** Usare queste pagine per gestire le registrazioni delle operazioni che consentono ai partner di richiedere diritti esclusivi per un'opportunità all'azienda proprietaria della marca.
- **Richieste MDF.** Usare queste pagine per gestire le richieste di fondi monetari MDF (Market Development Funds) inoltrate dal reparto vendite o marketing di un produttore. Le richieste MDF aiutano un partner a vendere i propri prodotti o a commercializzare la marca del produttore.
- **Richieste SP.** Usare queste pagine per gestire le richieste SP (Prezzi speciali, Special Pricing) inoltrate dai partner per l'adeguamento del prezzo di un prodotto.
- **Fondi.** Usare queste pagine per gestire le richieste, i crediti e le approvazioni relativi ai fondi.
- **Formazione e certificazione.** Usare queste pagine per informare la community partner sui corsi e i programmi di formazione offerti per i prodotti e i servizi dell'azienda proprietaria della marca. Queste pagine consentono inoltre di tenere traccia dell'abilità e delle competenze delle aziende partner e dei relativi dipendenti. I tipi di record Formazione e certificazione sono:
 - Corsi
 - Esami
 - Certificazioni
 - Riconoscimenti

Nota: tutti i tipi di record descritti sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Il tipo di record Fondi è disponibile anche con Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gestione di PRM e High Tech

Per ulteriori informazioni sulla gestione e la configurazione di PRM (Partner Relationship Management), vedere *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Partner

Utilizzare le pagine Partner per tenere traccia delle aziende partner e dei relativi membri, creare clienti partner in Oracle CRM On Demand per supportare gli utenti partner, nonché impostare livelli appropriati di accesso a Oracle CRM On Demand e la visibilità dei dati per ogni cliente partner.

Informazioni sui partner

La scheda Partner rappresenta qualsiasi azienda partner che vende o fornisce assistenza ai prodotti appartenenti al proprietario del marchio.

Le pagine Partner in Oracle CRM On Demand consentono di definire le informazioni aziendali sul partner e sulla partnership tra il proprietario del marchio e il partner. Le informazioni sul profilo del partner includono: nome dell'azienda, indirizzo, numeri di telefono e di fax, sito Web, fatturato annuo, numero di dipendenti, mercato, settore descrizione dell'attività e così via.

Informazioni sui clienti partner

Un *cliente partner PRM*, noto anche come partner cliente gestito, è un partner con utenti in Oracle CRM On Demand. Un partner cliente non gestito non dispone di utenti in Oracle CRM On Demand. Un cliente partner PRM è presente sia nella scheda Cliente che nella scheda Partner e dispone degli attributi descritti di seguito.

- È un cliente con il tipo di cliente impostato su Partner.
- Il valore del flag del partner gestito è impostato su Y.
- Lo stato dell'organizzazione partner è impostato su Attivo.

Per organizzazioni che sono sia clienti che acquistano da funzionari commerciali, sia Partner PRM, è necessario creare due record: un record di cliente e un record di partner.

Il tipo di record partner è una sottoclasse del tipo di record cliente, pertanto i campi personalizzati aggiunti al tipo di record cliente sono disponibili anche per il tipo di record partner. Non vale tuttavia la condizione inversa: i campi personalizzati aggiunti al tipo di record partner non sono disponibili per il tipo di record cliente.

In generale, è opportuno mantenere gli attributi specifici del partner nella scheda Partner e gli attributi specifici del cliente non correlati alla partnership nella scheda Clienti. Tuttavia, è possibile che talvolta si desideri visualizzare un attributo specifico del partner nella scheda Clienti. In questo caso, è possibile aggiungere attributi personalizzati al tipo di record cliente; tali attributi diventeranno automaticamente parte del tipo di record Partner.

Quando si visualizza il cliente partner nella scheda Clienti, è possibile visualizzare il campo Tipo di cliente impostato su Partner. Quando si visualizza un cliente partner dalla scheda Partner, il campo Tipo di cliente non viene visualizzato poiché Partner è l'unico valore che può essere assegnato a un cliente partner.

Nota: quando lo stato dell'organizzazione del partner è impostato su Attivo, il campo Tipo di cliente di un cliente partner deve essere impostato su Partner.

Utilizzo della Home page partner

La home page Partner è il punto di partenza per la gestione dei partner.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Partner. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un cliente partner

È possibile creare un cliente partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione di partner, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi partner](#) (a pagina 383).

SUGGERIMENTO: selezionando i clienti principali è possibile indicare le gerarchie dei partner, come ad esempio un'azienda filiale di un'altra azienda. Per ulteriori informazioni sulle gerarchie dei partner, vedere [Specifica dei clienti principali](#) (a pagina 211).

Utilizzo degli elenchi partner

Nella sezione Elenchi partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i partner.

Elenco partner	Descrizione
Tutti i partner	Consente di filtrare tutti partner visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario.
I miei partner	I partner nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
Partner creati di recente	Tutti i partner, ordinati per data di creazione.
Partner modificati di recente	Tutti i partner, ordinati per data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei partner modificati di recente

Nella sezione Partner modificati di recente vengono visualizzati i partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i partner attivi
- Tutti i partner inattivi
- Partner creati di recente
- Partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Partner)

Per aggiungere sezioni alla home page Partner

- 1 Nella home page Partner, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Partner, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei clienti partner

Per gestire i clienti partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Attivazione e disattivazione di clienti partner](#) (a pagina 381)
- [Ricerca di clienti partner](#) (a pagina 382)
- [Eliminazione dei clienti partner](#) (a pagina 382)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 217)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 213)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)

NOTA: quando si crea un cliente partner e si imposta lo stato di tale cliente su Attivo, viene automaticamente creato un registro con il nome Registro partner <Nome partner>. Quando si crea un cliente partner e si definisce la relativa l'organizzazione partner, il cliente partner viene aggiunto al registro corrispondente. Un

cliente partner con stato Inattivo, viene disattivato nel registro corrispondente. Se l'organizzazione partner dell'utente viene modificata, il cliente partner viene rimosso dal registro associato all'organizzazione partner precedente e aggiunto al registro partner corretto per la relazione della nuova organizzazione partner.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Attivazione e disattivazione di clienti partner

Se la partnership è stata sospesa o è terminata, è possibile disattivare il cliente partner corrispondente. La disattivazione del cliente partner consente di mantenere il cliente in Oracle CRM On Demand in modo da riattivarlo in un secondo momento.

Per attivare o disattivare un cliente partner

- 1 Passare alla pagina di modifica dei partner.
- 2 Nell'elenco Stato organizzazione partner, selezionare Attivo per attivare il cliente partner oppure Inattivo per disattivarlo.
- 3 Fare clic su Salva.

NOTA: la disattivazione di un client partner non consente di modificare il valore Tipo di cliente o di eliminare il cliente dalla scheda Clienti. Se un cliente è attivo, non è possibile eliminarlo né modificare il valore di Tipo di cliente dalla scheda Clienti.

Conversione di clienti in clienti partner

In Oracle CRM On Demand è possibile convertire i clienti in clienti partner se i livelli di accesso di cui si usufruisce lo consentono.

Procedure preliminari. L'amministratore dell'azienda deve aver aggiunto la casella di controllo Partner gestito alla pagina di dettaglio.

Per convertire un cliente in un cliente partner

- 1 Nell'elenco clienti, selezionare il cliente da convertire in un partner cliente.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Cliente, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica cliente, modificare il tipo di cliente in Partner.
- 4 Selezionare la casella di controllo Partner gestito, quindi fare clic su Salva.

NOTA: se il tipo di record Partner è configurato con la modalità utente di proprietà dei record, al termine dell'esecuzione del task il campo Proprietario viene impostato in modo automatico sul nome dell'utente che esegue la conversione e il nuovo partner viene aggiunto al team del partner del proprietario.

Per assicurarsi che un cliente partner non possa essere nuovamente convertito in cliente comune

- 1** Passare all'Elenco partner nella scheda Partner e selezionare il cliente partner.
- 2** Nella pagina Dettaglio partner, fare clic su Modifica.
- 3** Nella pagina Modifica partner, modificare lo stato dell'organizzazione partner in Attivo.

Dopo aver impostato lo stato su Attivo, il cliente partner non può essere modificato in cliente comune.

Ricerca di clienti partner

È possibile ricercare i clienti partner utilizzando la funzionalità Ricerca avanzata nella barra delle azioni. È necessario specificare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato su Tipo di cliente.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Partner.

Per cercare clienti partner PRM (clienti partner gestiti), è necessario specificare i criteri di ricerca nell'elenco precedente e impostare i criteri di ricerca riportati di seguito.

- Il campo è impostato sul flag Partner gestito.
- La condizione è impostata su Uguale a.
- Il valore del filtro è impostato su Y.

Per ulteriori informazioni sulla ricerca dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

Eliminazione dei clienti partner

Poiché i clienti partner possono essere utilizzati anche come clienti, è possibile che siano associati a opportunità nonché ad altri record. L'eliminazione di un cliente partner potrebbe generare errori a causa di queste associazioni.

Poiché i clienti possono essere utilizzati anche come clienti partner, anche l'eliminazione di un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti potrebbe generare errori. Per questo motivo, non è possibile eliminare clienti partner dalla scheda Partner. È possibile solo disattivarli. Se il cliente non viene utilizzato in un altro modo e si desidera eliminarlo, è possibile eliminare il cliente partner inattivo dalla scheda Clienti.

Quando si elimina un cliente di tipo Partner dalla scheda Clienti, Oracle CRM On Demand verifica che lo stato dell'organizzazione partner sia Inattivo in modo da evitare l'eliminazione accidentale di un record di un partner attivo. Per informazioni sull'eliminazione e il ripristino dei record, vedere [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119).

Campi partner

Utilizzare la pagina di modifica del partner per aggiungere un partner o aggiornare i dettagli relativi a un partner esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un partner.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare i partner nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave partner	
Nome partner	Il nome del partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Tipo di partner primario	Selezionare il tipo di partner da utilizzare come principale per questo cliente partner.
Ubicazione	Il tipo di struttura gestita dal cliente in questo luogo, ad esempio Headquarter.
Stato organizzazione partner	Indica se il cliente partner è attivo o non attivo.
Cliente principale	Il nome dell'azienda della quale il partner è consociato.
N. tel. principale	Il numero di telefono principale utilizzato per contattare il partner.
N. fax principale	Il numero di fax principale del partner.
Sito Web	L'indirizzo URL del partner.
Listino prezzi	Il listino prezzi al quale è associato il cliente partner. In genere è il listino prezzi in cui è memorizzato il costo di acquisto del partner.
Informazioni aggiuntive	
Indirizzi di spedizione e di fatturazione	<p>La selezione della nazione determina le etichette per gli altri campi dell'indirizzo, in base al formato utilizzato nella nazione selezionata. È possibile che la schermata venga aggiornata per correggere i nomi dei campi.</p> <p>NOTA: quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, gli indirizzi di fatturazione e spedizione sono di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni</p>

Campo	Descrizione
	sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi .
Proprietario	<p>L'alias del proprietario del record di partner.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record partner, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Responsabile clienti del canale	Il responsabile clienti del canale è responsabile della gestione della relazione tra i partner e l'azienda proprietaria del marchio. I responsabili clienti del canale rappresentano il contatto principale per il partner.
Numero di utenti attivi	Questo è un campo calcolato automaticamente e determina il numero corrente di utenti attivi in Oracle CRM On Demand per il partner.
Numero massimo di utenti	Il numero massimo di utenti che un'organizzazione partner può avere. Un partner non può avere un numero di utenti superiore a quello definito in questo campo.
Numero di utenti disponibile rimanente	Questo campo è calcolato automaticamente e corrisponde alla differenza tra il campo Numero massimo di utenti e il campo Numero corrente di utenti attivi. Se il valore di questo campo è 0 (zero), non è possibile aggiungere ulteriori utenti a Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul partner. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Programmi partner

Utilizzare le pagine Programma partner per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire tipi e livelli diversi di programmi partner.
- Specificare tipi di partner diversi.
- Amministrare le iscrizioni al programma partner.

Un *programma partner* descrive i requisiti e i vantaggi di cui usufruisce il partner se diventa membro del programma partner. I programmi partner sono utilizzati dall'azienda proprietaria del marchio per reclutare partner.

Utilizzo della Home page programmi partner

La home page Programmi partner è il punto di partenza per la gestione dei programmi partner.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Programmi partner. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un programma partner

È possibile creare un programma partner facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Programmi partner modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di programmi partner](#) (a pagina 387) e [Campi programma partner](#) (a pagina 391).

Utilizzo degli elenchi programma partner

Nella sezione Elenchi programma partner vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per programmi partner.

Elenco programmi partner	Descrizione
Programmi partner creati di recente	Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di creazione.
Programmi partner modificati di recente	Filtra tutti i programmi partner, ordinati per data di modifica.
Tutti i programmi partner	Questo elenco non è filtrato. Visualizza tutti i programmi partner che è possibile visualizzare, indipendentemente dal proprietario.
I miei programmi partner	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
I miei programmi partner creati di recente	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di creazione.
I miei programmi partner modificati di recente	Filtra i programmi partner con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati per data di modifica.
Tutti i programmi partner inattivi	Filtra tutti i programmi partner con lo stato Non

Elenco programmi partner	Descrizione
	attivo.
Tutti i programmi partner attivi	Filtra tutti i programmi partner con lo stato Attivo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei programmi partner modificati di recente

Nella sezione Programmi partner modificati di recente vengono visualizzati i programmi partner modificati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page programmi partner

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Programmi partner alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Tutti i programmi partner attivi
- Tutti i programmi partner inattivi
- Programmi partner creati di recente
- Programmi partner modificati di recente
- I miei programmi partner creati di recente
- I miei programmi partner modificati di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Programmi partner)

Per aggiungere sezioni alla home page Programmi partner

- 1 Nella home page Programmi partner, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Programmi partner, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei programmi partner

Per gestire i programmi partner, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione di programmi partner](#) (a pagina 387)
- [Gestione delle iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 388)
- [Eliminazione dei programmi partner](#) (a pagina 390)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)
- [Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti](#) (a pagina 217)
- [Come tenere traccia delle relazioni tra clienti](#) (a pagina 213)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Creazione di programmi partner

Da Oracle CRM On Demand è possibile creare un programma partner immettendo varie informazioni in un modulo. È possibile accedere al modulo da più aree all'interno di Oracle CRM On Demand, a seconda dell'applicazione che si sta utilizzando e del task che si desidera eseguire.

Per creare un programma partner

- 1** Dalla pagina contenente l'elenco dei programmi partner, fare clic sull'opzione relativa al nuovo programma partner.
Viene visualizzata la pagina di modifica del programma partner.
- 2** Nel campo relativo al programma partner, digitare un nome per il programma partner che si sta creando.
SUGGERIMENTO: ogni programma partner deve avere un nome univoco.
- 3** Nel campo relativo allo stato, selezionare lo stato appropriato per il programma partner.
- 4** Aggiornare il resto dei campi nella pagina di modifica del programma partner in base alle esigenze.

Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi programma partner](#) (a pagina 391).

- 5 Salvare il programma partner.

Gestione delle iscrizioni al programma partner

È possibile utilizzare le pagine relative alla nuova iscrizione al programma e alla modifica dell'iscrizione al programma per effettuare i seguenti task amministrativi:

- [Creazione di iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 388)
- [Modifica dello stato di iscrizione al programma partner](#) (a pagina 388)
- [Eliminazione delle iscrizioni al programma partner](#) (a pagina 389)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)

Creazione di iscrizioni al programma partner

Una volta approvata una richiesta di iscrizione a un programma partner, il partner diventa membro di tale programma.

Per creare iscrizioni al programma partner

- 1 Nella pagina relativa ai dettagli per il programma partner selezionato, fare clic su Nuovo nella barra Iscrizioni programma.
Viene visualizzata la pagina relativa alla nuova iscrizione programma.
- 2 Nel campo relativo al nome partner, selezionare il nome del partner che si desidera aggiungere al programma partner.
- 3 Completare gli altri campi nella pagina relativa alla nuova iscrizione programma in base alle esigenze.
Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere [Campi iscrizione programma](#) (a pagina 389).

NOTA: lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Corrente, è necessario selezionare la casella di controllo Attivo.
- 4 Fare clic su Salva.

Modifica dello stato di iscrizione al programma partner

Una volta approvata l'adesione di un partner a un programma partner e dopo aver creato un nuovo record di iscrizione per tale programma, lo stato predefinito di questo record è impostato su Corrente.

È possibile modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner in uno dei seguenti valori:

- Scaduto
- Terminato

NOTA: lo stato della casella di controllo Attivo e il valore del campo Stato devono essere sincronizzati tra loro. Ad esempio, se lo stato dell'iscrizione è impostato su Scaduto o Terminato, è necessario deselezionare la casella di controllo Attivo.

Per modificare lo stato dell'iscrizione al programma partner

- 1** Nella pagina relativa ai dettagli del programma partner, fare clic sul collegamento di modifica relativo all'iscrizione al programma partner di cui si desidera modificare lo stato.
- 2** Nella pagina di modifica dell'iscrizione al programma, selezionare il valore appropriato dall'elenco a discesa Stato.
- 3** Fare clic su Salva.

Eliminazione delle iscrizioni al programma partner

Se l'iscrizione al programma è stata creata per errore o si desidera eliminarla, è possibile eseguire questa operazione nella pagina dei dettagli del programma partner.

NOTA: non è possibile eliminare l'iscrizione a un programma partner se il valore dello stato dell'iscrizione è impostato su Corrente.

Per eliminare l'iscrizione a un programma partner

- 1** Nella sezione Iscrizioni programma della pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per l'iscrizione al programma partner che si desidera rimuovere.

Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione dell'iscrizione selezionata.

- 2** Fare clic su OK.

L'iscrizione selezionata viene eliminata.

Campi iscrizione programma

Utilizzare la pagina relativa alla nuova iscrizione al programma e la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per aggiungere un'iscrizione al programma partner o aggiungere dettagli per un'iscrizione esistente. È inoltre possibile utilizzare la pagina di modifica dell'iscrizione al programma per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina di modifica viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un programma partner.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di iscrizione al programma.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Informazioni chiave iscrizione programma	
Programma partner	Il programma partner a cui si sta aggiungendo un membro.
Tipo di partner	Tipo di partner (ad esempio, rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via) per il quale viene creato questo programma partner.
Nome partner	Il nome del partner che si sta aggiungendo al programma partner.
Livello di programma	Il livello del programma al quale questo partner aderisce.
Attivo	Indica se l'iscrizione al programma partner è attiva.
N. ID	Il numero identificativo dell'iscrizione assegnato da Oracle CRM On Demand.
Stato	Lo stato dell'iscrizione. I valori validi sono: Corrente, Terminato, Scaduto e Rinnovato.
Data di inizio	La data di inizio dell'iscrizione al programma partner. Per impostazione predefinita, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora correnti. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Data di fine	La data in corrispondenza della quale è pianificato il termine dell'iscrizione al programma partner. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.

Eliminazione dei programmi partner

È possibile eliminare un programma partner dalla pagina relativa ai dettagli di tale programma.

NOTA: non è possibile eliminare un programma partner se lo stato è impostato su Attivo.

Per eliminare un programma partner

- 1 Nella pagina dei dettagli del programma partner, fare clic su Elimina per il programma partner che si desidera eliminare.

Viene visualizzata una finestra di messaggio in cui viene richiesto di confermare l'eliminazione del programma partner selezionato.

- 2 Fare clic su OK.

Il programma partner viene eliminato.

Campi programma partner

Utilizzare la pagina per la modifica del programma partner per aggiungere un programma partner o aggiornare i dettagli per un programma partner esistente. È inoltre possibile utilizzare questa pagina per creare nuove iscrizioni al programma partner. In questa pagina viene mostrato il set completo di campi per un programma partner.

SUGGERIMENTO: è inoltre possibile modificare i partner nella pagina contenente l'elenco dei programmi partner e nella pagina relativa ai dettagli dei programmi partner. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Gli amministratori possono inoltre concedere un accesso partner a questi campi di dettaglio, in modo che il partner possa aggiornare le informazioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave relative ai programmi partner	
Nome programma partner	Nome del programma partner. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Stato	Indica se il programma partner è Attivo, Inattivo o In corso.
Data di inizio	Data in cui il programma partner ha inizio. Per impostazione predefinita, in questo campo vengono visualizzate la data e l'ora correnti. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Data di fine	Data in cui il programma partner deve essere completato. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Tipo di partner	Determina il tipo di partner, ad esempio rivenditore, partner di soluzioni, distributore e così via, per il quale viene creato questo programma partner.
Tipo di programma	Determina il tipo di programma creato, ad esempio una registrazione affare.
MDF consentito	Consente gli MDF (fondi di sviluppo del marketing). Si tratta di fondi monetari forniti da un reparto vendite o marketing di un produttore per consentire a un partner di vendere i relativi prodotti o di commercializzare il marchio del produttore. Se si seleziona MDF consentito, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di commercializzare i fondi di sviluppo del marketing.
Prezzi speciali consentiti	Consente l'autorizzazione SPA (Special Pricing Authorization). La Special pricing authorization consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti venduti. Questo prezzo viene in genere richiesto in modo che il partner possa restare competitivo o acquisire uno specifico margine sulla

Campo	Descrizione
	concorrenza. Se si seleziona Prezzo speciale consentito, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale.
Registrazione operazione consentita	Se si seleziona Registrazione operazione consentita, qualsiasi partner membro di questo programma partner ha il diritto di richiedere un prezzo speciale.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul programma partner. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.
Informazioni aggiuntive	
Nome completo proprietario	<p>Il proprietario del record di programma partner.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente. Per riassegnare la proprietà di un record di programma partner, è necessario disporre del livello di accesso Lettura/Modifica per il record.</p> <p>Il valore nel campo Proprietario influenza i record inclusi nei report gestiti dall'utente o dai responsabili.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Richieste

Per *richiesta* si intende l'elemento usato da un partner nuovo o esistente per richiedere una partnership con il proprietario della marca. Il proprietario della marca esamina, approva o rifiuta la richiesta. Per popolare le richieste è possibile usare i dati ottenuti dal portale del proprietario della marca. Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente. Il proprietario della marca può inoltre fare riferimento alle informazioni delle richieste mentre usa Oracle CRM On Demand.

Uso della home page Richieste

La home page Richieste è il punto di partenza per la gestione delle richieste partner.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una richiesta

Per creare una richiesta è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richieste](#) (a pagina 399).

Per popolare le richieste con i dati del portale di un partner è possibile usare Web Services. È inoltre possibile usare lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand per importare le richieste. Per ulteriori informazioni sull'importazione delle richieste, vedere [Importazione delle richieste](#) (a pagina 399).

Uso degli elenchi di richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.

Elenco di richieste	Descrizione
Tutte le richieste	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili indipendentemente dalla persona a cui appartiene. Le richieste non vengono filtrate.
Tutte le richieste inviate	Filtra le richieste con stato Inviato.
Tutte le richieste rifiutate	Filtra le richieste con stato Rifiutato.
Tutte le richieste approvate	Filtra le richieste con stato Approvato.
Le mie richieste	Filtra le richieste con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Tutte le richieste create di recente	Filtra le richieste ordinate in base alla data di creazione.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione Le mie richieste modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Richieste

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste
- Tutte le richieste
- Tutte le richieste rifiutate
- Tutte le richieste approvate
- Tutte le richieste inviate
- Le mie richieste
- Tutte le richieste create di recente
- Una o più sezioni di report (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che alcune sezioni di report, ad esempio del report di analisi Richieste, siano disponibili nella home page Richieste).

Per aggiungere sezioni alla home page Richieste

- 1 Nella home page Richieste fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Richieste fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle richieste

Per gestire le richieste, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione delle richieste](#) (a pagina 395)
- [Invio delle richieste per l'approvazione](#) (a pagina 395)
- [Revisione delle richieste](#) (a pagina 396)
- [Rifiuto delle richieste](#) (a pagina 397)
- [Come richiamare le richieste](#) (a pagina 397)
- [Annullamento delle richieste](#) (a pagina 398)
- [Eliminazione delle richieste](#) (a pagina 398)
- [Importazione delle richieste](#) (a pagina 399)
- [Campi richieste](#) (a pagina 399)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Creazione delle richieste

In Oracle CRM On Demand la creazione di una richiesta consiste nell'immissione delle informazioni in un modulo.

Per creare una richiesta

- 1 Nella pagina di elenco di Richiesta fare clic su Nuovo.
- 2 Nel campo Nome richiesta immettere il nome desiderato per la richiesta che si sta creando.
SUGGERIMENTO: i nomi delle richieste devono essere univoci.
- 3 Nella sezione Richiesta inviata da immettere il nome e cognome nei campi appropriati.
- 4 Aggiornare i campi rimanenti della pagina di modifica di Richiesta.
Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi richieste](#) (a pagina 399).
- 5 Salvare la richiesta.

Invio delle richieste per l'approvazione

Una richiesta partner consente al proprietario della marca di esaminare, rifiutare e approvare le richieste in modo efficiente.

Procedure preliminari. È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle richieste, vedere [Creazione delle richieste](#) (a pagina 395). È inoltre necessario creare una regola del workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere Creazione di regole del workflow.

Per inviare una richiesta per l'approvazione

- 1** Selezionare la richiesta per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Inviato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.
Dopo l'impostazione del campo Stato invio in Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
 - La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
 - Il processo di approvazione della richiesta ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione con il nome dell'utente appropriato.
 - Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta.
 - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

Revisione delle richieste

Un proprietario di marca deve assumere i partner adatti per i programmi partner. Quando i partner potenziali inoltrano la richiesta di partnership oppure i partner esistenti richiedono l'estensione dell'appartenenza ai programmi definita con il proprietario della marca, Oracle CRM On Demand consente al proprietario della marca di rivedere le richieste. Il proprietario della marca potrà quindi approvare o rifiutare le richieste.

Per rivedere una richiesta

- 1** Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome della richiesta da rivedere.
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richieste rivedere i campi appropriati.
- 3** Se si desidera apportare modifiche, ad esempio approvare o rifiutare una richiesta, fare clic su Modifica.
- 4** Apportare le modifiche necessarie nella pagina di modifica di Richiesta e fare clic su Salva.

Approvazione delle richieste

I proprietari di marca possono usare Oracle CRM On Demand per approvare le richieste partner che considerano accettabili.

NOTA: è possibile approvare solo le richieste partner per le quali si è stati designati come autore approvazione corrente.

Per approvare una richiesta partner

- 1 Nella pagina di elenco di Richieste fare clic sul nome dell'applicazione partner da approvare.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Modifica.
- 3 Impostare lo stato di approvazione su Approvato e fare clic su Salva.

Rifiuto delle richieste

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato.

Per rifiutare una richiesta

- 1 Selezionare la richiesta da rifiutare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.

Nota: se la richiesta non è stata approvata, nel campo Data di approvazione non viene visualizzata alcuna data.
- Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo record di task per tenere traccia dell'azione intrapresa dall'autore approvazione.
- Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Come richiamare le richieste

Un partner può richiamare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

Per richiamare le richieste

- 1** Selezionare la richiesta da richiamare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richiesta selezionare Richiamato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.
Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Lo stato dell'autore approvazione viene impostato su un valore nullo.
 - Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
 - Se è stata configurata per l'invio di messaggi e-mail, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Annullamento delle richieste

Un autore approvazione può annullare una richiesta sottoposta alla catena di approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di approvazione della richiesta deve essere Approvato.

Per annullare una richiesta

- 1** Selezionare la richiesta da annullare nella sezione Tutte le richieste della home page Richieste.
Per informazioni sulla selezione delle richieste, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic sul pulsante Modifica.
- 3** Nella pagina di modifica di Richieste selezionare Annullato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

Eliminazione delle richieste

Per eliminare una richiesta si usa la pagina di dettaglio di Richieste.

Per eliminare una richiesta

- 1** Nella pagina di dettaglio di Richieste fare clic su Elimina.
Viene visualizzata una casella di messaggio in cui si chiede se si è sicuri di voler eliminare la richiesta.
- 2** Fare clic su OK.
La richiesta viene eliminata.

Importazione delle richieste

Nella maggior parte dei casi, i proprietari di marca scelgono di popolare le richieste partner iniziali con i dati di un'altra origine. I proprietari di marca possono popolare le richieste partner mediante lo strumento di importazione di Oracle CRM On Demand oppure usare Web Services per caricare i dati delle richieste da un portale di partner. Per ulteriori informazioni sull'importazione dei dati, con Oracle CRM On Demand, vedere [Importazione dei dati](#).

Campi richieste

Per aggiungere una nuova richiesta oppure aggiornare i dettagli di una richiesta esistente si usa la pagina di modifica di Richieste. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le richieste anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Richieste. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo dell'azienda	
Nome	Il nome dell'azienda. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Ubicazione	L'ubicazione dell'azienda.
N. tel. principale	Il numero di telefono principale dell'azienda.
N. fax principale	Il numero di fax principale dell'azienda.
Sito Web	L'indirizzo URL dell'azienda.
Numero di dipendenti	Il numero totale di dipendenti dell'azienda.
Fatturato annuo	Il fatturato annuo totale dell'azienda.
Settore	Il settore in cui è impegnata l'azienda.
Paese	La parte Paese dell'indirizzo dell'azienda.
Indirizzo 1	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.
Indirizzo 2	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo dell'azienda.
Città	La parte Città dell'indirizzo dell'azienda

Campo	Descrizione
Provincia	La parte Stato o Provincia dell'indirizzo dell'azienda
Codice postale	La parte Codice postale dell'indirizzo dell'azienda.
Richiesta inviata da	
Nome	Il nome del richiedente.
Cognome	Il cognome del richiedente.
N. telefono ufficio	Il numero di telefono dell'ufficio del richiedente.
N. cell.	Il numero di telefono di cellulare del richiedente.
N. fax ufficio	Il numero di fax dell'ufficio del richiedente.
Indirizzo e-mail	L'indirizzo e-mail del richiedente.
Qualifica	La qualifica del richiedente.
Stato invio	Lo stato di invio corrente della richiesta. I valori disponibili sono: Non inviato, Inviato o Richiamato.
Autore approvazione corrente	Il nome della persona in grado di approvare la richiesta.
Paese	La parte Paese dell'indirizzo del richiedente.
Indirizzo 1	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.
Indirizzo 2	Informazioni aggiuntive per l'indirizzo del richiedente.
Città	La parte Città dell'indirizzo del richiedente.
Provincia	La parte Stato o Provincia dell'indirizzo del richiedente.
Codice postale	La parte Codice postale dell'indirizzo del richiedente.
Informazioni partnership	
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente della richiesta. I valori disponibili sono: In attesa di approvazione, Approvato, Rifiutato o Annullato.
Data di invio	La data in cui la richiesta è stata inviata.
Data di approvazione	La data in cui la richiesta è stata approvata.
Elaborato da: Nome	Il nome della persona che ha esaminato e quindi accettato o rifiutato questa richiesta.
Motivo del rifiuto	Il motivo del rifiuto della richiesta. I valori disponibili sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro.

Campo	Descrizione
Programma partner	Il nome del programma partner associato alla richiesta.
Livello di programma	Il livello del programma partner associato alla richiesta.
Tipo di partner	Il tipo di partner per il quale viene inviata la richiesta.
Vantaggi partnership previsti	I vantaggi derivanti dalla partnership previsti. Si tratta di un campo di testo limitato a 500 caratteri.
Partnership esistenti	Campo di testo in cui vengono elencate le partnership esistenti. Campo di testo limitato a 300 caratteri.
Informazioni aggiuntive	
Partner	Il partner associato a questa richiesta.
Origine	L'origine della richiesta, ad esempio un sito Web, un messaggio e-mail diretto e così via.
Campagna	La campagna alla base della richiesta partner. Si tratta della campagna associata alla richiesta.
ID richiesta	Il numero identificativo (ID) univoco della richiesta.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di richiesta.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Registrazioni operazioni

Registrazione operazione è un processo mediante il quale i partner richiedono i diritti in esclusiva di un'opportunità a un proprietario del marchio. Fornisce ai partner i mezzi per informare il fornitore di un'opportunità potenziale, quindi i partner ricevono la priorità per quell'opportunità. Le registrazioni operazioni sono meno speculative dei lead, ma più delle opportunità, pertanto la loro esistenza viene considerata tra i lead e le opportunità.

Nella maggior parte dei casi un partner richiede la registrazione di un lead o di un'opportunità individuata personalmente. Il partner può tuttavia richiedere anche la registrazione di un'opportunità ricevuta in offerta dal proprietario del marchio.

Le registrazioni operazioni consentono di mitigare il conflitto di canale, dove i partner devono competere uno con l'altro o con il reparto vendite interno del fornitore per la stessa opportunità. Le registrazioni operazioni sono vantaggiose anche per i motivi illustrati di seguito.

- Migliorano la visibilità del proprietario del marchio della pipeline dell'opportunità dei partner.
- Aumentano la capacità del proprietario del marchio di eseguire vendite aggiuntive, incrociate o entrambe.

Quando si registra un'operazione, il partner potrebbe non disporre di informazioni sufficienti sull'opportunità. Ad esempio, il partner potrebbe non conoscere la natura esatta dei prodotti che il cliente potenziale intende acquistare. Il partner potrebbe avere solo una vaga idea dell'interesse del cliente potenziale, ad esempio *server high-end* anziché un'immagine definitiva dell'elenco delle spese del cliente potenziale. Pertanto, quando si registrano operazioni, i partner possono fornire il minimo o il massimo delle informazioni che desiderano.

Gestione della home page Registrazione operazione

La home page Registrazione operazione è il punto di partenza per la gestione delle registrazioni delle operazioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Registrazione operazione. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina e rimuovere sezioni da essa.

Creazione di una registrazione operazione

È possibile creare una registrazione operazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Registrazioni visualizzate di recente in attesa della mia approvazione. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 415).

Gestione degli elenchi di Registrazione operazione

Nella sezione degli elenchi di Registrazione operazione vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme di elenchi standard.

Di seguito sono riportate alcune sezioni visualizzabili nella home page Registrazione operazione.

Elenchi di Registrazione operazione	Descrizione
Tutte le registrazioni operazioni	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visualizzabili indipendentemente dalla persona a cui appartiene il record. Le registrazioni operazioni non

Elenchi di Registrazione operazione	Descrizione
	vengono filtrate.
Registrazioni operazioni modificate di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di modifica.
Registrazioni operazioni create di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni ordinandole in base alla data di creazione.
Registrazioni operazioni visualizzate di recente	Filtra tutte le registrazioni operazioni, in ordine di visualizzazione a partire dalle più recenti.
Registrazioni operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni	Tutte le registrazioni operazioni approvate con data di scadenza che rientra entro i 30 giorni di calendario successivi alla data corrente.
Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione	Tutte le registrazioni affari con stato di approvazione In attesa di approvazione di cui si è l'attuale autore approvazione.
Registrazioni operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni	Tutte le registrazioni operazioni approvate che non hanno riportato attività sull'opportunità associata negli ultimi 30 giorni di calendario dalla data corrente.
Registrazioni operazioni attive	Tutte le registrazioni operazioni con stato di approvazione Approvata.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione

Nella sezione Registrazioni operazioni in attesa della mia approvazione sono visualizzate tutte le registrazioni operazioni di cui si è l'attuale autore approvazione ancora non approvate.

Altre sezioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Registrazione operazione.

- Registrazioni operazioni approvate
- Registrazioni operazioni che scadono nei prossimi 30 giorni
- Registrazioni operazioni senza alcuna Attività negli ultimi 30 giorni

- Registrazioni operazioni create di recente
- Registrazioni operazioni modificate di recente
- Registrazioni operazioni attive
- Una o più sezioni del report [L'amministratore dell'azienda può creare sezioni del report, ad esempio Registrazioni approvate per volume delle operazioni (diagramma a barre), Registrazioni approvate per età (diagramma a barre), Registrazioni per stato (diagramma a torta), Registrazioni con vincite (per periodo) (diagramma a barre) o N. di registrazioni (per periodo) (diagramma a barre)].

Aggiunta di sezioni alla propria home page Registrazione operazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page Registrazione operazione, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella home page Registrazione operazione.

Per aggiungere sezioni alla home page Registrazione operazione

- 1 Nella home page Registrazione operazione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Registrazione operazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

Gestione delle Registrazioni operazioni

Per gestire le registrazioni operazioni, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 405)
- [Invio di registrazioni operazioni per approvazione](#) (a pagina 406)
- [Approvazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 407)
- [Restituzione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 408)
- [Rifiuto di registrazioni operazioni](#) (a pagina 408)
- [Reinvio di registrazioni operazioni](#) (a pagina 409)
- [Annullamento di registrazioni operazioni](#) (a pagina 409)
- [Termine del periodo per registrazioni operazioni](#) (a pagina 410)
- [Aggiornamento di registrazioni operazioni](#) (a pagina 410)
- [Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni](#) (a pagina 411)
- [Calcolo del volume operazione](#) (a pagina 411)
- [Associazione di registrazioni operazioni a opportunità](#) (a pagina 412)
- [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 412)

- [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 413)
- [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 415)

Creazione di registrazioni operazioni

In Oracle CRM On Demand, i partner creano una registrazione operazione immettendo le informazioni in un modulo. Il partner può accedere a questo modulo da aree diverse all'interno dell'applicazione, in base all'attività a cui il partner sta lavorando o le operazioni che il partner desidera effettuare. Questo argomento descrive un metodo di creazione di una registrazione operazione dalla scheda Registrazione operazione. I partner possono creare registrazioni operazioni utilizzando anche altri metodi; vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Quando un partner crea una registrazione operazione, può renderla indipendente o associarla a un'opportunità. Il partner crea una registrazione operazione indipendente (registrazione autonoma) quando è convinto di avere scoperto una nuova opportunità commerciale potenziale e desidera registrarla con il proprietario del marchio. Tuttavia, il proprietario del marchio potrebbe non considerarla un'opportunità finché non viene verificata da una o più persone nell'organizzazione.

In questo caso, quando il partner è convinto di avere scoperto un'opportunità e il proprietario del marchio sostiene che non è un'opportunità finché non viene verificata e confermata, la soluzione è la creazione di una registrazione operazione da parte del partner. La registrazione operazione contiene informazioni sia sull'opportunità che sulla registrazione. A un certo punto, il partner invia la registrazione per approvazione e, se appropriato, il proprietario del marchio la approva. Prima di concedere l'approvazione finale per la registrazione operazione, il proprietario del marchio la associa a un'opportunità.

Per creare una registrazione operazione

- 1** Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Nuovo.
- 2** Nel modulo di dettaglio di Registrazione operazione, immettere le informazioni necessarie.
 - a** Se la registrazione operazione è relativa a un'opportunità esistente, cercare e selezionare l'opportunità appropriata nel campo Opportunità associata. Nel campo Opportunità associata vengono visualizzate solo le opportunità visibili dall'utente. Il campo Cliente viene compilato automaticamente con il nome del cliente associato all'opportunità selezionata.
 - b** Se la registrazione operazione è relativa a una nuova opportunità (o a un'opportunità non visibile dall'utente), selezionare la casella di controllo Nuova opportunità e immettere le seguenti informazioni nella sezione Informazioni opportunità.
 - Valuta
 - Volume operazione
 - Data di chiusura
 - Interesse prodotto
 - Passo successivo

- c Se la registrazione operazione riguarda una nuova opportunità, potrebbe essere relativa a un cliente esistente o a un nuovo cliente. Se la registrazione operazione è relativa a un cliente esistente, cercare e selezionare il cliente dal campo Cliente associato. Se la registrazione operazione è relativa a un nuovo cliente, selezionare la casella di controllo Nuovo cliente e completare i campi nella sezione di informazioni Nuova azienda.

Per ulteriori informazioni sui campi di registrazione operazione, vedere [Campi registrazione operazione](#) (a pagina 415).

- 3 Salvare il record.

Invio di registrazioni operazioni per approvazione

Una *registrazione operazione* è una richiesta da parte di un partner al proprietario del marchio dei diritti in esclusiva di un'opportunità. La richiesta potrebbe essere o non essere concessa dal proprietario del marchio. La maggior parte delle aziende hanno processi ben definiti per gestire tali richieste per l'approvazione da parte dei partner. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la registrazione in base a diversi criteri e decidono se approvare la richiesta. Nelle aziende di piccole dimensioni, i dipendenti che devono approvare una registrazione restano statici, cioè lo stesso gruppo di autori approvazioni approvano tutte le registrazioni operazioni. Tuttavia, nelle aziende di maggiori dimensioni, il gruppo di autori approvazioni che devono approvare una registrazione è dinamico ed è basato su diversi fattori, ad esempio il volume operazione, il partner, i prodotti e così via.

Procedure preliminari. Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 405). Creare una regola di workflow che assegna un utente appropriato come autore approvazione delle registrazioni operazioni. Per ulteriori informazioni sulla creazione di regole di workflow, vedere [Creazione di regole di workflow](#).

Per inviare registrazioni operazioni per approvazione

- 1 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.

La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione.

- 2 Fare clic su Salva.

Dopo la modifica del valore del campo Stato invio in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
- L'instradamento della registrazione ha inizio. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.
- Se configurata, la regola di workflow invia notifiche e-mail.

Approvazione di registrazioni operazioni

In base alle procedure commerciali dell'azienda, una registrazione operazione potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. È necessario modificare manualmente il campo dell'autore approvazione corrente per consentire l'avanzamento della registrazione nel processo di approvazione.

Nota: è possibile applicare l'approvazione a più livelli se ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione.

A una registrazione operazione può essere concessa l'approvazione finale solo se è associata a un'opportunità. Se la registrazione non associata a un'opportunità, (ad esempio se è una registrazione autonoma), deve essere collegata a un'opportunità esistente o deve essere convertita manualmente in un'opportunità. Per ulteriori informazioni sulla conversione di una registrazione operazione in un'opportunità, vedere [Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità](#) (a pagina 412). Quando una registrazione operazione ottiene l'approvazione finale, l'opportunità associata ad essa diventa visibile all'organizzazione partner, poiché l'utente partner potrebbe avere necessità di accedere all'opportunità.

Nota: l'opportunità associata diventa visibile all'organizzazione partner solo dopo l'approvazione della registrazione operazione. Se la registrazione viene restituita o rifiutata, la visibilità dell'opportunità associata (se presente) non è concessa.

Procedure preliminari. Prima di poter approvare la registrazione operazione, lo stato di invio di tale registrazione deve essere impostato su Inviato.

Per approvare registrazioni operazioni

- 1 Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Approvato.
- 2 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che il campo Opportunità associata sia compilato con un'opportunità.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'opportunità specificata nel campo Opportunità associata non sia già associata a una registrazione operazione approvata.
- La casella di controllo Registrato nell'intestazione dell'opportunità è selezionata.
- Il campo Data scadenza registrazione sull'intestazione dell'opportunità è compilato con la data di scadenza per la registrazione approvata.
- Le informazioni sul partner della registrazione approvata vengono copiate sull'intestazione dell'opportunità.
- L'autore approvazione viene modificato nel nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene aggiornato.
- La data di approvazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.

- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Restituzione di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può restituire tale registrazione al creatore per apportare modifiche ai parametri della registrazione operazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

Per restituire registrazioni operazioni

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Restituito. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione viene impostato su Non inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il creatore della registrazione operazione può quindi aggiornare la registrazione operazione e reinviarla. Per ulteriori informazioni sull'invio di registrazioni operazioni, vedere [Invio di registrazioni operazioni per approvazione](#) (a pagina 406).

Rifiuto di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, un autore approvazione può rifiutare tale registrazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della registrazione operazione deve essere impostato su Inviato.

Per rifiutare registrazioni operazioni

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Rifiutato. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della registrazione rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di approvazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Se configurata, la regola di workflow crea le notifiche e-mail appropriate.

Reinvio di registrazioni operazioni

Nel corso del processo di approvazione di una registrazione operazione, l'autore approvazione potrebbe richiedere informazioni aggiuntive per approvare o rifiutare la registrazione. In tal caso, l'autore approvazione può restituire la registrazione al proprietario e specificare un motivo per la restituzione. In alternativa, il proprietario della registrazione potrebbe richiamare la registrazione per fornire informazioni aggiuntive.

Una volta che la registrazione è stata restituita o richiamata, il proprietario può aggiornarla. Dopo aver aggiornato la registrazione operazione, il proprietario può reinviarla per approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio per la registrazione operazione deve essere Richiamato o Non inviato.

Per reinviare registrazioni operazioni per approvazione

- 1 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, aggiungere le informazioni aggiuntive.
- 2 Nel campo Stato invio nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, selezionare Inviato.

La modifica dello stato di invio in Inviato avvia il processo di approvazione. Chiunque disponga dell'accesso per aggiornamento alla registrazione operazione può fare clic sul processo di approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Se il valore del campo Stato invio viene modificato in Inviato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene automaticamente impostata sulla data e ora correnti.
- L'instradamento della registrazione ha inizio. Un workflow imposta il campo Autore approvazione della registrazione operazione sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della registrazione operazione se l'autore approvazione non è già presente.
- Se configurata, la regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Annullamento di registrazioni operazioni

Il proprietario del marchio può annullare le registrazioni operazioni se il campo Stato approvazione è impostato su una delle opzioni riportate di seguito.

- In attesa di approvazione
- Approvato

L'annullamento di una registrazione operazione non è supportato se lo stato approvazione è impostato su qualsiasi altro valore.

Per annullare registrazioni operazioni

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Annullato. Quindi, fare clic su Salva.

Se una registrazione operazione approvata viene annullata, l'opportunità associata viene aggiornata come riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato non è selezionata.
- Il valore del campo Data scadenza registrazione diventa nullo.
- Il valore del campo Partner registrato diventa nullo.

Termine del periodo per registrazioni operazioni

È possibile terminare il periodo per registrazioni operazioni in qualsiasi momento.

Per terminare il periodo per registrazioni operazioni

- Nel campo Stato approvazione nella pagina di modifica di Registrazione operazione, selezionare Scaduto. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Scaduto, si verifica quanto riportato di seguito.

- La casella di controllo Registrato nell'intestazione dell'opportunità non è selezionata.
- La data nel campo Data scadenza registrazione sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.
- Il campo Partner registrato sull'intestazione dell'opportunità torna a un valore nullo.

Aggiornamento di registrazioni operazioni

Non sempre si dispone delle informazioni necessarie quando si crea per la prima volta una registrazione operazione. Inoltre, è possibile aggiungere informazioni sul prodotto a una registrazione solo una volta creata. Quindi, Oracle CRM On Demand consente di visualizzare e modificare una registrazione operazione visibile all'utente.

Quando una registrazione operazione ha lo stato di Non inviato o Richiamato, è possibile modificare la registrazione oppure aggiungere o rimuovere elementi di fatturato. Quando una registrazione operazione ha qualsiasi altro stato, non è possibile apportare tali modifiche.

Per aggiornare una registrazione operazione

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazione operazione, fare clic su Modifica.
- 2 Nella pagina di modifica di Registrazione operazione, apportare le modifiche desiderate alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su salva.

Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni

Quando si registra una nuova opportunità, l'utente ha un'idea del tipo e della quantità di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato. È importante salvare queste informazioni nella registrazione operazione, poiché molte aziende tengono conto dei prodotti durante il processo decisionale di approvazione della registrazione. Dal momento che la registrazione operazione potrebbe essere convertita in un'opportunità prima dell'approvazione finale, è importante salvare le informazioni sulla linea di prodotti nell'operazione in modo che tali informazioni possano essere copiate nell'opportunità al momento della conversione.

Procedure preliminari. L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Creare la registrazione operazione e impostare lo stato in Non inviato o Richiamato. È possibile aggiungere linee di prodotto alla registrazione operazione dopo aver creato la registrazione ma prima di inviarla per approvazione.

Per collegare i prodotti a registrazioni operazioni

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina di dettaglio di Registrazione operazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nei campi, immettere il nome del prodotto, la quantità e il prezzo per il prodotto che si desidera collegare alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sul collegamento dei record, vedere [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72).

Calcolo del volume operazione

Una registrazione operazione potrebbe avere nessuno, uno o più elementi di prodotto associati. Ogni elemento di prodotto potrebbe avere un valore di fatturato associato. È possibile impostare il volume operazione sull'intestazione della registrazione operazione in modo che corrisponda al totale di tutti gli elementi di fatturato, utilizzando la conversione di valuta appropriata.

Procedure preliminari. L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Fatturati prodotto. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per calcolare il volume operazione

- 1 Nella sezione Fatturati prodotto della pagina dei dettagli di Registrazione operazione, fare clic su Aggiorna volume operazione.

Oracle CRM On Demand rileva il fatturato da ogni elemento e lo converte nella valuta dell'operazione (specificata sull'intestazione della registrazione). Durante l'esecuzione della conversione, Oracle CRM On Demand considera la data di cambio sull'elemento. Se è stata specificata una data di cambio per l'elemento, il tasso di cambio in quella data viene utilizzato durante la conversione. Se non è stata

specificata una data di cambio, Oracle CRM On Demand utilizza la data corrente per i calcoli di conversione.

Il fatturato convertito da ciascun elemento viene aggiunto a un totale corrente e il valore risultante viene riportato nel campo Volume operazione nell'intestazione della registrazione.

- 2 Fare clic su Salva.

Associazione di registrazioni operazioni a opportunità

Oracle CRM On Demand consente di associare le registrazioni operazioni esistenti alle opportunità esistenti e di modificare associazioni esistenti tra le due categorie. Inoltre, una registrazione operazione potrebbe essere associata a un'opportunità errata.

Per associare una registrazione operazione a un'opportunità

- 1 Nella pagina di elenco di Registrazioni operazioni, fare clic su Modifica per la registrazione operazione con cui si desidera lavorare.
- 2 Nel campo Opportunità associata nella pagina di modifica di Registrazioni operazioni, cercare e selezionare l'opportunità che si desidera associare alla registrazione operazione. Quindi, fare clic su Salva.

Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità

Se il ruolo utente è impostato in modo appropriato, è possibile creare record di cliente, contatto e opportunità o unire le informazioni sulla registrazione operazione con quelle dei record esistenti convertendo il record di registrazione operazione. In base alle impostazioni dell'azienda, il nuovo record delle opportunità può includere informazioni che influiscono sui calcoli del fatturato.

Procedure preliminari. È necessario effettuare i task riportati di seguito.

- Creare la registrazione operazione. Per ulteriori informazioni sulla creazione di registrazioni operazioni, vedere [Creazione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 405).
- Impostare il ruolo dell'utente e le impostazioni del profilo di accesso. Per ulteriori informazioni su tali impostazioni, vedere [Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni](#) (a pagina 413).

Per convertire una registrazione operazione in un cliente, contatto od opportunità

- 1 Selezionare la registrazione operazione che si desidera convertire dalla sezione Tutte le registrazioni operazioni nella Home page registrazione operazione.
Per informazioni sulla selezione delle registrazioni operazioni, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Registrazione operazioni, fare clic sul pulsante Converti in opportunità.
- 3 Nella pagina di conversione di Registrazione operazione, effettuare una delle seguenti operazioni.
 - Per creare nuovi record di cliente e contatto per questa registrazione operazione, selezionare le opzioni Creazione automatica nuovo cliente e Creazione automatica nuovo contatto.

Nella sezione Cliente, per impostazione predefinita, nel campo Cliente associato viene visualizzato il campo Azienda associata per la registrazione operazione per impostazione predefinita. Nella sezione Contatto, per impostazione predefinita, vengono visualizzati nome e cognome per la registrazione operazione.
 - Per creare una nuova opportunità e collegarla a un cliente e a un contatto esistenti, selezionare le opzioni Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente.

Se al record di registrazione è associato un cliente, questo viene visualizzato nel campo Cliente associato. Se al record di registrazione è associato un contatto, questo viene visualizzato nel campo Contatto associato.
 - Per collegare la registrazione operazione a un cliente o contatto differente, fare clic sull'icona di ricerca accanto ai campi Cliente associato o Contatto associato e selezionare un altro cliente e contatto. Assicurarsi che vengano visualizzati i nomi corretti nei campi Cliente associato e Contatto associato e che i pulsanti Utilizza cliente esistente e Utilizza contatto esistente siano selezionati.
- 4 Per convertire la registrazione operazione in un'opportunità, selezionare Creazione automatica opportunità e completare i campi.

Il nome della registrazione operazione viene visualizzato nel campo Nome opportunità per impostazione predefinita. Anche i dati nei campi relativi al fatturato, alla data di chiusura, al passo successivo e alla descrizione vengono riportati nel record di opportunità. È possibile modificare questi dati nella pagina di conversione di Registrazione operazione. È possibile inoltre associare la registrazione operazione a un'opportunità esistente. A tale scopo, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a Selezionare l'opzione Utilizza opportunità esistente
 - b Selezionare l'opportunità appropriata utilizzando l'icona di ricerca accanto al campo Opportunità associata.
- 5 Per convertire la registrazione operazione, fare clic su Salva.

Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni

Per convertire registrazioni operazioni in clienti, contatti o opportunità, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso e nel ruolo dell'utente. In questo argomento vengono descritte le impostazioni necessarie.

Impostazioni del profilo di accesso per la conversione di registrazioni operazioni

I livelli di accesso che consentono di convertire le registrazioni operazioni vengono illustrati nelle tabelle riportate di seguito. Queste impostazioni sono necessarie sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario.

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

Tipo di record	Livello di accesso
Cliente	Lettura e Modifica
Contatto	Lettura e Modifica
Registrazione operazione	Lettura e Modifica
Opportunità	Lettura e Modifica

Nella seguente tabella vengono illustrati i livelli di accesso per tipi di record di informazioni correlate che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

Tipo di record	Tipo di record delle informazioni correlate	Livello di accesso
Cliente	Indirizzi	Lettura, Creazione e Modifica
Contatto	Clienti	Lettura e Creazione
	Indirizzi	Lettura, Creazione e Modifica
Opportunità	Fatturato	Lettura e Modifica
	Contatto	Lettura e Creazione

Impostazioni del ruolo dell'utente per la conversione di registrazioni operazioni

Di seguito vengono riportate le impostazioni del ruolo che consentono di convertire le registrazioni operazioni.

- L'accesso del tipo di record per il ruolo deve avere le impostazioni riportate di seguito.
- Di seguito vengono riportate le impostazioni di accesso del tipo di record per il ruolo.
 - La casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Registrazione operazione in tutti i casi di conversione di registrazioni operazioni.
 - Per convertire (cioè associare o collegare) registrazioni operazioni in opportunità esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Opportunità.
 - Per convertire registrazioni operazioni in nuove opportunità, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Opportunità.

- Per convertire registrazioni operazioni in clienti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Cliente.
- Per convertire registrazioni operazioni in nuovi clienti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Cliente.
- Per convertire registrazioni operazioni in contatti esistenti, la casella di controllo Accesso consentito deve essere selezionata per il tipo di record Contatto.
- Per convertire registrazioni operazioni in nuovi contatti, le caselle di controllo Accesso consentito e Diritto di creazione devono essere selezionate per il tipo di record Contatto.

Campi registrazione operazione

Utilizzare la pagina di modifica di Registrazione operazione per aggiungere una registrazione operazione o aggiornare i dettagli per una registrazione operazione esistente. Nella pagina di modifica di Registrazione operazione viene visualizzato l'insieme completo di campi per una registrazione operazione.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave registrazione operazione	
Nome	Il nome della registrazione operazione. Per evitare record duplicati, assicurarsi di seguire le regole di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Tipo	Il tipo di registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Standard e Non standard.
Stato invio	Lo stato di invio della registrazione operazione. Le opzioni disponibili sono Non inviato, Inviato e Richiamato.
Data di scadenza	La data di scadenza della registrazione operazione.
Prezzo speciale richiesto	Indica se per la registrazione operazione è richiesto un prezzo speciale.
Lead associato	L'identificativo univoco per il lead ottenuto nella registrazione operazione.
ID	L'identificativo univoco (ID) per la registrazione operazione.
Partner principale	Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione. Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione potrebbe non esserne più il proprietario.
Partner principale: Ubicazione	L'ubicazione del cliente partner di origine.

Campo	Descrizione
Programma partner	Il programma partner a cui la registrazione operazione è collegata.
Obiettivo	L'obiettivo associato alla registrazione operazione.
Supporto richiesto	Indica se per la registrazione operazione è richiesto un supporto prevendite.
Informazioni opportunità	
Opportunità associata	Il nome dell'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Nuova opportunità	Indica se l'opportunità associata alla registrazione operazione è nuova.
Valuta	La valuta selezionata per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Volume operazione	Il volume dell'operazione espresso in unità della valuta selezionata.
Data di chiusura	La data di chiusura per l'opportunità a cui la registrazione operazione è associata.
Interesse prodotto	L'area di prodotti a cui il cliente potenziale è interessato.
Passo successivo	Il passo logico successivo nel processo di vendita per l'opportunità associata alla registrazione operazione.
Informazioni cliente	
Cliente associato	Il nome dell'organizzazione cliente associata alla registrazione operazione.
Nuovo cliente	Indica se la registrazione operazione è per una nuova organizzazione cliente.
Nome azienda	Il nome dell'organizzazione cliente.
Paese	Il paese in cui l'organizzazione cliente è basata.
Via	L'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Città	La città dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Stato	Lo stato dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Codice postale	Il codice postale dell'indirizzo dell'organizzazione cliente.
Contatto associato	Il nome del contatto associato.
Nuovo contatto	Indica se si tratta di un nuovo contatto.
Sig./Sig.ra	Indica la formula introduttiva per l'appellativo appropriata.

Campo	Descrizione
Nome	Il nome del cliente.
Secondo nome	Il secondo nome del cliente.
Cognome	Il cognome del contatto del cliente.
Qualifica	La qualifica del contatto del cliente.
E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto del cliente.
N. telefono	Il numero di telefono del contatto del cliente.
Cellulare	Il numero di telefono cellulare del contatto del cliente.
Fax	Il numero di fax del contatto del cliente.
Informazioni approvazione	
Stato approvazione	Lo stato corrente dell'approvazione della registrazione operazione.
Autore approvazione corrente	Il nome della persona che deve effettuare la successiva approvazione della registrazione operazione.
Autore approvazione finale	Il nome della persona che ha concesso l'approvazione finale alla registrazione operazione.
Data di invio	La data in cui la registrazione operazione è stata inviata per approvazione.
Data di approvazione	La data in cui la registrazione operazione è stata approvata definitivamente.
Motivo del rifiuto	Il motivo per cui l'approvazione della registrazione operazione è stata rifiutata.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di registrazione operazione.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei</p>

Campo	Descrizione
	record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Cliente partner proprietario	Il nome del cliente partner che possiede la registrazione operazione.
Cliente partner di origine	Il nome del cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione. Il cliente partner che ha scoperto la registrazione operazione potrebbe non esserne più il proprietario.
Descrizione	Immettere eventuali informazioni aggiuntive sulla registrazione operazione.

Richieste MDF

I fondi MDF (Market Development Funds) consentono ai proprietari delle marche di rendere disponibili fondi di marketing per un partner in modo organizzato, affinché un partner possa vendere i prodotti del proprietario della marca in aree geografiche specifiche oppure commercializzare la propria marca. Per *richiesta MDF* si intende la richiesta di fondi inoltrata da un partner al proprietario della marca.

I partner possono richiedere la preapprovazione per finanziare le attività di marketing. Le richieste MDF identificano i dettagli il costo stimato dell'attività di marketing. Successivamente la richiesta MDF viene sottoposta al processo di approvazione. Il proprietario della marca fornisce i fondi approvati per la richiesta MDF e può approvare, rifiutare o restituire la richiesta.

Una volta concluse le attività di marketing, i partner possono creare richieste per recuperare il denaro speso preapprovato in precedenza dal proprietario della marca. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti. A una richiesta MDF è possibile associare una sola richiesta di recupero del denaro. Quando la richiesta di recupero viene approvata, i fondi vengono addebitati con la richiesta MDF associata.

Uso della home page Richieste MDF

La home page Richieste MDF è il punto di partenza per la gestione delle richieste MDF (Market Development Funds).

NOTA: L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richieste MDF. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una richiesta MDF

Per creare una richiesta MDF è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste MDF modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e Campi richieste MDF.

Uso degli elenchi di richieste MDF

Nella sezione degli elenchi di Richiesta MDF vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le richieste MDF.

Elenco di richieste MDF	Descrizione
Tutte le richieste MDF	Questo elenco contiene tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario. Non filtra le richieste MDF.
Richieste MDF create di recente	Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di creazione.
Richieste MDF modificate di recente	Filtra tutte le richieste MDF ordinandole in base alla data di modifica.
Le mie richieste MDF	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Le mie richieste MDF create di recente	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di creazione.
Le mie richieste MDF modificate di recente	Filtra le richieste MDF con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinandole in base alla data di modifica.
Tutte le richieste MDF in sospeso	Tutte le richieste MDF con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata.
Le mie richieste MDF in sospeso	Le richieste MDF di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata.
Le mie richieste MDF approvate	Tutte le richieste MDF approvate di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste MDF modificate di recente vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Visualizzazione della sezione Le mie richieste MDF in sospeso

Nella sezione Le mie richieste MDF in sospeso vengono mostrate le richieste di cui si è proprietari con stato di approvazione In attesa di approvazione o stato richiesta di tipo Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Richiesta MDF

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Richieste MDF alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi di richieste MDF
- Tutte le richieste MDF in sospeso
- Richieste MDF create di recente
- Richieste MDF modificate di recente
- Le mie richieste MDF in sospeso
- Le mie richieste MDF approvate
- Le mie richieste MDF create di recente
- Le mie richieste MDF modificate di recente
- Richieste MDF con mia approvazione in sospeso

Per aggiungere sezioni alla home page Richieste MDF

- 1 Nella home page Richieste MDF fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Richieste MDF fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Gestione delle richieste MDF

Per gestire le richieste MDF, eseguire i task riportati di seguito.

- [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 421)
- [Come richiamare le richieste MDF](#) (a pagina 422)
- [Restituzione delle richieste MDF](#) (a pagina 423)
- [Rifiuto delle richieste MDF](#) (a pagina 423)

- [Approvazione delle richieste MDF](#) (a pagina 424)
- [Annullamento delle richieste MDF](#) (a pagina 425)
- [Invio di richieste per MDF](#) (a pagina 425)
- [Rifiuto di richieste per MDF](#) (a pagina 426)
- [Approvazione di richieste per MDF](#) (a pagina 426)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

Per le procedure comuni a numerosi tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Invio delle richieste MDF per l'approvazione

I partner possono richiedere la preapprovazione per il finanziamento delle attività di marketing inviando una richiesta MDF (Market Development Funds). La richiesta MDF include i dettagli dell'attività e l'importo dei fondi che il partner prevede di spendere.

Procedure preliminari. Creare la richiesta MDF. Creare una regola del workflow che assegni un utente appropriato come autore approvazione per le richieste MDF. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#).

Per inviare una richiesta MDF per l'approvazione

- 1 Selezionare la richiesta MDF da inviare per l'approvazione nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Inviato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- Il campo Data di invio viene impostato in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
- Il percorso della richiesta MDF ha inizio. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione per la richiesta MDF sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
- Una regola del workflow invia le notifiche e-mail.

La richiesta MDF viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa delle azioni dell'autore approvazione e diventa di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti della richiesta, ad esempio l'aggiornamento dell'importo richiesto, la modifica dei fondi associati e così via, non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta MDF inviata solo dopo che la richiesta è stata richiamata.

Come richiamare le richieste MDF

È possibile richiamare una richiesta MDF (Market Development Funds) inviata ma non ancora approvata. Dopo aver richiamato la richiesta, è possibile aggiornarla e inviarla di nuovo per l'approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato e lo stato di approvazione deve essere In attesa di approvazione.

Per richiamare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da richiamare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiamato dal campo Stato invio, quindi fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il campo Stato approvazione viene impostato su un valore nullo.
- Se è stata opportunamente configurata, una regola del workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Se configurata, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora è possibile aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 421).

Restituzione delle richieste MDF

Un autore approvazione può restituire al proprietario una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione per sollecitare modifiche o informazioni aggiuntive.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

Per restituire una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da restituire nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Restituito dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.
Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Lo stato di invio della richiesta MDF viene impostato su Non inviato.
 - La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione, mentre la data di invio rimane nel campo Data di invio.
 - Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
 - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Ora il proprietario può aggiornare la richiesta MDF e inviarla di nuovo. Per ulteriori informazioni sull'invio delle richieste, vedere [Invio delle richieste MDF per l'approvazione](#) (a pagina 421).

Rifiuto delle richieste MDF

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta MDF sottoposta alla catena di approvazione se l'importo richiesto per l'attività di marketing non può essere concesso.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta MDF deve essere Inviato.

Per rifiutare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF che si desidera rifiutare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta MDF rimane Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data preapprovazione, mentre la data di invio rimane nel campo Data di invio.
- Un record di task viene creato per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta rifiutata, la richiesta MDF diventa di sola lettura per il proprietario e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

Approvazione delle richieste MDF

Un autore approvazione può preapprovare una richiesta MDF e allocare i fondi per l'attività di marketing da finanziare. Attualmente il percorso di approvazione per le richieste MDF è un processo manuale ed è supportato un solo livello di approvazione.

NOTA: è possibile effettuare approvazioni a più livelli quando ogni autore approvazione della catena aggiorna il campo Autore approvazione per l'autore approvazione successivo della catena.

Procedure preliminari. L'approvazione di una richiesta MDF è possibile solo se lo stato di invio della richiesta è impostato su Inviato.

Per approvare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da approvare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.

Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Importo preapprovato.
- 4 Selezionare Approvato dal campo Stato approvazione e fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia effettivamente Inviato e convalida. In presenza di qualsiasi altro valore la convalida non riesce e viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo preapprovato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo negativo per i fondi e convalida. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
- Il campo Autore ultima approvazione viene impostato sull'utente corrente, mentre il campo Autore approvazione corrente non viene modificato.
- La data di preapprovazione viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.

- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta approvata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti, a eccezione dell'invio di una richiesta per il recupero del denaro correlata o dell'estensione della data di scadenza.

Annullamento delle richieste MDF

Il proprietario della marca può annullare in qualsiasi momento una richiesta MDF (Market Development Funds) non più valida.

Procedure preliminari. Lo stato di approvazione della richiesta MDF deve essere impostato su Approvato.

Per annullare una richiesta MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF da annullare nella sezione Tutte le richieste MDF della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Annullato dal campo Stato approvazione, quindi fare clic su Salva.
Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Oracle CRM On Demand convalida l'impostazione dello stato di approvazione su Approvato.
 - Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
 - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Una volta annullata, la richiesta MDF diventa di sola lettura e non sono consentiti ulteriori aggiornamenti.

Invio di richieste per MDF

I partner creano richieste per recuperare il denaro preapprovato speso per le attività di marketing. Le richieste di questo tipo vengono create rispetto a una richiesta MDF specifica oppure sono indipendenti.

Per inviare una richiesta per MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera inviare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste.
- 4 Nel campo Stato richiesta selezionare Richiesta inviata, quindi fare clic su Salva.
Dopo la modifica del campo Stato richiesta su Richiesta inviata e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Il percorso della richiesta per MDF ha inizio.
 - Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta MDF sull'utente appropriato.
 - L'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta MDF se non ne fa già parte.
 - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Rifiuto di richieste per MDF

Un autore approvazione può rifiutare una richiesta per MDF sottoposta alla catena di approvazione.

Procedure preliminari. La richiesta per MDF deve avere lo stato Richiesta inviata.

Per rifiutare una richiesta per MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera rifiutare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF selezionare Richiesta negata nel campo Stato richiesta e fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato della richiesta impostandolo su Richiesta negata e si fa clic su Salva, una regola del workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Approvazione di richieste per MDF

Un autore approvazione può approvare una richiesta per (MDF) e offrire un credito al partner. Attualmente è supportato un solo livello di approvazione per le richieste per MDF.

Procedure preliminari. L'approvazione della richiesta per MDF è possibile solo se lo stato di invio è Richiesta inviata.

Per approvare una richiesta per MDF

- 1 Selezionare la richiesta MDF per la quale si desidera approvare una richiesta di recupero dalla sezione Tutte le richieste della home page Richiesta MDF.
Per informazioni sulla selezione delle richieste MDF, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
 - 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta MDF fare clic sul pulsante Modifica.
 - 3 Nella pagina di modifica di Richiesta MDF immettere l'importo nel campo Totale importo richieste approvato.
 - 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.
- Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.
- Oracle CRM On Demand verifica che il valore Totale importo richieste approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo negativo per i fondi e convalida. Se la convalida non riesce viene generato un messaggio di errore appropriato.
 - La data della decisione sulla richiesta viene impostata sulla data corrente di Oracle CRM On Demand.
 - Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo l'approvazione della richiesta di recupero, i fondi associati alla richiesta MDF vengono addebitati.

Campi richieste MDF

Per aggiungere una nuova richiesta MDF o aggiornare i dettagli di una richiesta MDF esistente si usa la pagina di modifica di Richiesta MDF. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta MDF.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave della richiesta MDF	
ID	L'identificativo (ID) della richiesta MDF.
Nome richiesta	Il nome univoco della richiesta MDF.
Cliente partner principale	L'azienda partner responsabile dell'invio della richiesta MDF.
Fondo	Il nome del fondo associato alla richiesta MDF.
Stato invio	Lo stato di invio della richiesta, ovvero Inviato, Non inviato o

Campo	Descrizione
	Richiamato.
Data di scadenza	La data entro la quale è necessario che la richiesta MDF venga approvata. Viene impostata per impostazione predefinita su un valore uguale alla data del giorno più 7 giorni.
Data di scadenza	La data in cui la richiesta MDF non è più valida.
Campagna	Il nome della campagna a cui è associata la richiesta MDF.
Finalità di marketing	Il motivo di marketing per la richiesta MDF.
Regione	La regione per la quale viene effettuata la richiesta MDF.
Categoria	La categoria a cui appartiene la richiesta MDF.
Programma partner	Il nome del programma partner a cui è associata la richiesta MDF.
Valuta richiesta MDF	La valuta che si desidera venga usata per la richiesta MDF.
Informazioni di dettaglio della richiesta MDF	
Data di inizio	La data e l'ora di inizio dell'attività di marketing. Per modificare la data è possibile usare i controlli calendario.
Data di fine	La data e l'ora di fine dell'attività di marketing. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Importo richiesto	L'importo totale richiesto per l'attività di marketing.
Importo preapprovato	Il proprietario della marca immette l'importo preapprovato totale per l'attività di marketing.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente per la richiesta MDF.
Data di richiesta	La data e l'ora di creazione della richiesta MDF.
Data di invio	La data e l'ora di invio della richiesta MDF.
Data preapprovazione	La data e l'ora di approvazione preliminare della richiesta MDF.
Autore approvazione	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Autore ultima approvazione	Il nome dell'autore precedente dell'approvazione.
Codice motivo	Il motivo della mancata approvazione dell'attività di marketing. I valori predefiniti sono: Duplicato, Informazioni errate, Informazioni insufficienti e Altro.
Informazioni richiesta	

Campo	Descrizione
Totale importo richieste	L'importo totale della richiesta che il partner sollecita per l'attività di marketing.
Totale importo richieste approvato	L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario della marca per l'attività di marketing.
Stato richiesta	Lo stato corrente della richiesta.
Data della decisione sulla richiesta	La data in cui è stata presa una decisione riguardo alla richiesta.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di richiesta MDF.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Descrizione	Ulteriori informazioni sulla richiesta MDF. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.
Cliente partner proprietario	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.
Cliente partner di origine	Il nome del partner che ha avviato la richiesta MDF.

Richieste prezzi speciali

Le *Richieste prezzi speciali* includono l'insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario del marchio uno sconto su un prodotto. Ad esempio, una richiesta prezzi speciali potrebbe essere una risposta a un lead competitivo o a un calo dei prezzi. Il proprietario del marchio garantisce i prezzi ridotti e fornisce crediti al partner dopo la vendita. Il prezzo autorizzato in via eccezionale è in genere valido per un prodotto, una quantità e una durata autorizzati per il partner, il cliente finale o entrambi.

Le richieste prezzi speciali includono le due fasi riportate di seguito.

Gestione della richiesta prezzi speciali. Il partner o il proprietario del marchio per conto del partner, crea una richiesta prezzi speciali per un prodotto e fornisce dettagli, ad esempio il motivo del prezzo ridotto. Il partner invia la richiesta al proprietario del marchio per approvazione e quando la richiesta è approvata, vende gli articoli di magazzino per un nuovo prezzo ridotto al cliente. Dopo la vendita, il partner può utilizzare il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo autorizzato.

Gestione della richiesta prezzi speciali. Il partner crea una richiesta prezzi speciali su richieste prezzi speciali approvate e aperte al fine di ricevere il credito per una perdita. In genere, dopo la vendita con richieste prezzi speciali, vengono inviati i report dei punti vendita. Dopo l'approvazione della richiesta, il proprietario del marchio offre un credito al partner per la differenza tra il costo originale e il nuovo costo autorizzato.

Le richieste prezzi speciali sono vantaggiose per i proprietari del marchio e i partner per i motivi riportati di seguito.

- Consentono ai proprietari del marchio di supportare i propri partner in situazioni competitive
- Incoraggiano i partner ad acquistare prodotti in stock dai proprietari del marchio, anche se è probabile che in futuro i prezzi diminuiscano

Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali

La Home page richiesta prezzi speciali è il punto di partenza per la gestione di richieste prezzi speciali.

NOTA: L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page richiesta prezzi speciali. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una richiesta prezzi speciali

È possibile creare una richiesta prezzi speciali facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste di prezzi speciali modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richiesta prezzi speciali](#) (a pagina 444).

Utilizzo degli elenchi Richiesta prezzi speciali

Nella sezione Elenchi richiesta prezzi speciali vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per richieste prezzi speciali.

Elenco di richiesta prezzi speciali	Descrizione
Tutte le richieste di prezzi speciali	In questo elenco vengono visualizzati tutti i record visibili all'utente, indipendentemente dal proprietario dell'elenco. Le richieste prezzi speciali non sono filtrate.
Richieste di prezzi speciali create di recente	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di creazione.
Richieste di prezzi speciali modificate di recente	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali, ordinate per data di modifica.
Richieste di prezzi speciali personali	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
Le mie richieste di prezzi speciali create di recente	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di creazione.
Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate in base alla data di modifica.
Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.
Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata.
Richieste di prezzi speciali approvate personali	Consente di filtrare tutte le richieste prezzi speciali approvate di proprietà dell'utente.
Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali	Consente di filtrare le richieste prezzi speciali con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata e di cui l'utente è l'autore approvazione successivo.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente vengono visualizzate le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente e modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Visualizzazione della sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso

Nella sezione Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso vengono visualizzate tutte le richieste prezzi speciali di proprietà dell'utente con stato di approvazione impostato su In attesa di approvazione o con stato di richiesta impostato su Richiesta inviata. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page richiesta prezzi speciali

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla Home page richiesta prezzi speciali alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elenchi richiesta prezzi speciali
- Tutte le richieste di prezzi speciali in sospeso
- Richieste di prezzi speciali create di recente
- Richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali in sospeso
- Richieste di prezzi speciali approvate personali
- Le mie richieste di prezzi speciali create di recente
- Le mie richieste di prezzi speciali modificate di recente
- Richieste di prezzi speciali in attesa di approvazione personali
- Una o più sezioni (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni di report, ad esempio il report di analisi della richiesta prezzi speciali, disponibile nella Home page richieste prezzi speciali).

Per aggiungere sezioni alla Home page richieste prezzi speciali

- 1 Nella Home page richieste prezzi speciali, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina di layout della Home page richieste prezzi speciali, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Quindi, fare clic su Salva.

Gestione di richieste prezzi speciali

Per gestire le richieste prezzi speciali, effettuare i task riportati di seguito.

- [Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali](#) (a pagina 433)

- [Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali](#) (a pagina 434)
- [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 434)
- [Richiamo di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 435)
- [Restituzione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 436)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 437)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 437)
- [Annullamento di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 438)
- [Invio di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 439)
- [Rifiuto di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 440)
- [Approvazione di richieste prezzi speciali](#) (a pagina 440)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali

È possibile collegare prodotti a richieste prezzi speciali per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Monitorare quali prodotti appartengono alla richiesta prezzi speciali
- Calcolare gli importi richiesti e preapprovati (autorizzati) totali

NOTA: è possibile fare clic sul pulsante [Totali richieste aggiornamento per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali](#).

Procedure preliminari. L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti a prezzi speciali. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento [Modifica layout](#) e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per collegare un prodotto a una richiesta prezzi speciali

- 1** Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) a cui si desidera collegare un prodotto.
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su Aggiungi.
- 3** Nel campo Prodotto, selezionare il prodotto da aggiungere per la richiesta prezzi speciali.
- 4** Nella pagina di dettaglio di Prodotto a prezzi speciali, aggiornare i campi necessari.
Per informazioni sui campi, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 442).
- 5** Salvare il record.

Per calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali

- 1** Selezionare la richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) per la quale si desidera calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali.
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali.
- 3** Fare clic su Totali richieste aggiornamento nella sezione Prodotti a prezzi speciali.
Questa operazione consente di calcolare gli importi richiesti e preapprovati totali e di aggiornare i campi Importo totale richiesto e Importo totale autorizzato nella richiesta prezzi speciali.

Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali

È possibile associare una richiesta prezzi speciali a un programma partner specifico al quale l'utente partecipa.

Per collegare programmi a richieste prezzi speciali

- 1** Passare alla pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali.
- 2** Nell'elenco Programma partner, selezionare il programma partner che si desidera aggiungere alla richiesta prezzi speciali, quindi fare clic su Salva.

Invio di richieste prezzi speciali per approvazione

Il partner o il proprietario del marchio nelle veci del partner, crea una richiesta di prezzi speciali per la regolazione del prezzo di un prodotto e fornisce dettagli, quali la ragione per il prezzo ridotto. Il partner invia

la richiesta di prezzi speciali al proprietario del marchio per l'approvazione. La richiesta può essere garantita o meno dal proprietario del marchio. Gran parte delle aziende prevedono processi ben definiti per la gestione di tali richieste di approvazione da parte dei partner. Generalmente, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta di prezzi speciali in base a diversi criteri e infine decidono se approvare o meno la richiesta.

Procedure preliminari. È necessario in primo luogo creare la richiesta. Per ulteriori informazioni sulla creazione di record, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42). È inoltre necessario creare una regola del workflow che qualifichi un utente appropriato come autore approvazione per le richieste di prezzi speciali. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle regole del workflow, vedere [Creazione di regole del workflow](#).

Per inviare richieste di prezzi speciali per l'approvazione

- 1 Selezionare una richiesta di prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page Richiesta prezzi speciali) che si desidera inviare per l'approvazione.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica delle richieste prezzi speciali, selezionare Inviato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione del campo Stato invio su Inviato e il salvataggio del record, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di approvazione viene impostato su In attesa di approvazione.
- La data di invio viene impostata in modo automatico sull'indicatore orario corrente.
- Inizia l'instradamento della richiesta di prezzi speciali. Una regola del workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta di prezzi speciali sull'utente appropriato.
- L'autore approvazione viene aggiunto (se non è già presente) al team della richiesta di prezzi speciali.
- Una regola del workflow invia le notifiche e-mail richieste.

La richiesta di prezzi speciali viene visualizzata nell'elenco dei record in attesa dell'azione dell'autore approvazione e diviene di sola lettura per il partner (proprietario). Ulteriori aggiornamenti alla richiesta di prezzi speciali (ad esempio l'aggiunta o la rimozione di prodotti, l'aggiornamento dei prezzi richiesti e così via) non sono consentiti. Il partner può apportare modifiche a una richiesta di prezzi speciali inviata solo dopo averne effettuato il richiamo.

Richiamo di richieste prezzi speciali

È possibile richiamare la richiesta prezzi speciali una volta inviata per approvazione e prima che sia stata approvata. Dopo aver richiamato correttamente la richiesta prezzi speciali, è possibile aggiornare tale richiesta e inviarla nuovamente per approvazione.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato, mentre lo stato di approvazione deve essere impostato su In attesa di approvazione.

Per richiamare richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare una richiesta prezzi speciali (elencata nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali) che si desidera richiamare.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiamato dal campo Stato invio.
- 4 Fare clic su Salva.

Dopo l'impostazione dello stato di invio su Richiamato si verifica quanto riportato di seguito.

- Il valore dello stato di approvazione viene cancellato.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

È possibile quindi aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 434).

Restituzione di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può restituire tale richiesta al proprietario per apportare modifiche. L'autore approvazione può fornire commenti e richiedere informazioni aggiuntive al proprietario.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

Per restituire richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da restituire nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Restituito dal campo Stato approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Restituito e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali viene impostato su Non inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.

- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Il proprietario della richiesta prezzi speciali può aggiornare la richiesta prezzi speciali e inviarla nuovamente. Per ulteriori informazioni sull'invio di richieste prezzi speciali, vedere [Invio di richieste prezzi speciali per approvazione](#) (a pagina 434).

Rifiuto di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutare tale richiesta se non è possibile concedere gli sconti richiesti.

Procedure preliminari. Lo stato di invio della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

Per rifiutare richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da rifiutare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Rifiutato dal campo Stato approvazione.

- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Rifiutato e si fa clic su Salva, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il valore dello stato di invio della richiesta prezzi speciali rimane impostato su stato Inviato.
- La data viene rimossa dal campo Data di autorizzazione. Tuttavia, nel campo Data di invio rimane la data di invio impostata.
- Una regola di workflow crea un record di task per tenere traccia dell'azione di restituzione dell'autore approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata rifiutata, diventa di sola lettura per il proprietario e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

Approvazione di richieste prezzi speciali

In base alle procedure aziendali dell'azienda, una richiesta prezzi speciali potrebbe richiedere l'approvazione da parte di una o più persone all'interno dell'azienda. Attualmente, l'instradamento di approvazione è manuale ed è supportato un solo livello di approvazione. Il campo dell'autore approvazione corrente deve essere modificato manualmente per consentire l'avanzamento della richiesta prezzi speciali nel processo di approvazione.

Nota: ciascun autore approvazione nel processo di approvazione aggiorna il campo Autore approvazione; in tal modo è possibile applicare l'approvazione a più livelli.

Procedure preliminari. Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di invio di tale richiesta deve essere impostato su Inviato.

Per approvare richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da approvare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Approvato dal campo Stato approvazione.
- 4 Fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Approvato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di invio sia impostato su Inviato. Se lo stato di invio è impostato su qualsiasi altro valore, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale autorizzato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione corrente e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la verifica ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Oracle CRM On Demand verifica che l'Importo totale autorizzato sia uguale alla somma degli importi autorizzati di tutti i prodotti a prezzi speciali. In caso contrario, la verifica ha esito negativo e viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.
- Il valore del campo Autore ultima approvazione viene aggiornato con il nome dell'utente corrente. Il campo Autore approvazione corrente non viene aggiornato.
- La data di autorizzazione viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione di approvazione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate

Una volta approvata, la richiesta prezzi speciali diventa di sola lettura e ulteriori aggiornamenti a tale richiesta non sono consentiti a eccezione dell'invio di una richiesta correlata o dell'estensione della data di scadenza.

Annullamento di richieste prezzi speciali

Il proprietario del marchio può annullare una richiesta prezzi speciali in qualsiasi punto, se la richiesta non è più valida.

Procedure preliminari. Lo stato di approvazione della richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Approvato.

Per annullare una richiesta prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali da annullare nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Annullato dal campo Stato approvazione. Quindi, fare clic su Salva.

Quando si modifica lo stato di approvazione in Annullato, si verifica quanto riportato di seguito.

- Oracle CRM On Demand verifica che il valore dello stato di approvazione sia impostato su Approvato.
- Una regola di workflow crea un nuovo task per tenere traccia dell'azione.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Dopo che la richiesta prezzi speciali è stata annullata, diventa di sola lettura e non è consentito aggiornarla ulteriormente.

Invio di richieste prezzi speciali

I partner utilizzano il processo di richiesta prezzi speciali per richiedere la differenza tra il costo d'acquisto originale e il nuovo costo approvato autorizzato dalla richiesta prezzi speciali. In genere, uno o più dipendenti del proprietario del marchio valutano la richiesta utilizzando diversi criteri e decidono se approvarla.

Per inviare richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera inviare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.

Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste.
- 4 Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.

Una volta modificato il campo Stato richiesta in Inviato e salvato il record, si verifica quanto riportato di seguito.

- L'instradamento della richiesta prezzi speciali viene avviato. Una regola di workflow imposta il campo Autore approvazione della richiesta prezzi speciali sull'utente appropriato.
- Se non è già presente, l'autore approvazione viene aggiunto al team della richiesta prezzi speciali.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Rifiuto di richieste prezzi speciali

Nel corso del processo di approvazione di una richiesta prezzi speciali, un autore approvazione può rifiutarla.

Procedure preliminari. Lo stato di richiesta prezzi speciali deve essere impostato su Inviato.

Per rifiutare una richiesta prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta prezzi speciali per la quale si desidera rifiutare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella Home page richiesta prezzi speciali.
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, selezionare Richiesta negata dal campo Stato richiesta.
- 4 Fare clic su Salva.
Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta negata e si fa clic su Salva, si verifica quanto segue: una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Approvazione di richieste prezzi speciali

Un autore approvazione può approvare una richiesta di prezzo speciale e offrire un credito al partner. Al momento è supportato un solo livello di approvazione per le richieste di prezzo speciale.

Procedure preliminari. Prima di poter approvare la richiesta prezzi speciali, lo stato di tale richiesta deve essere impostato su Richiesta inviata.

Per approvare richieste prezzi speciali

- 1 Selezionare la richiesta di prezzo speciale per la quale si desidera approvare una richiesta nella sezione Tutte le richieste di prezzi speciali nella home page richiesta prezzi speciali.
Per informazioni sulla selezione di richieste prezzi speciali, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali, immettere un importo nel campo Totale importo richieste approvato.
- 4 Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato richiesta. Quindi, fare clic su Salva.
Quando si modifica lo stato di richiesta in Richiesta approvata, si verifica quanto riportato di seguito.
 - Oracle CRM On Demand verifica che l'importo totale della richiesta approvato non superi il limite di approvazione impostato per l'autore approvazione e che l'approvazione non comporti un saldo dei fondi negativo. Se la verifica ha esito negativo, viene visualizzato un messaggio di errore appropriato.

- La data della decisione sulla richiesta viene modificata nella data corrente in Oracle CRM On Demand.
- Una regola di workflow invia le notifiche e-mail appropriate.

Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati

Per gestire prodotti a prezzi speciali come elementi correlati, effettuare i task descritti di seguito.

- [Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati](#) (a pagina 441)
- [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 442)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati

È possibile creare un prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato di una richiesta prezzi speciali per indicare il costo richiesto (o altre informazioni) per un prodotto specifico. Da Oracle CRM On Demand, si crea un prodotto a prezzi speciali come un elemento correlato immettendo le informazioni in un modulo, al quale è possibile accedere dalla pagina dei dettagli della richiesta prezzi speciali.

NOTA: prima di poter creare prodotti a prezzi speciali, è necessario aggiungere l'area Prodotti a prezzi speciali alla pagina dei dettagli di Richiesta prezzi speciali come un elemento correlato. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di elementi correlati, vedere [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#)

Per creare prodotti a prezzi speciali come elementi correlati

- 1 Nella pagina di dettaglio di Richiesta prezzi speciali, scorrere fino alla sezione Prodotti a prezzi speciali, quindi fare clic su **Aggiungi**.
- 2 Nel campo Nome prodotto, selezionare un prodotto.

- 3** Aggiornare i campi rimanenti nella pagina di modifica del prodotto di Richiesta prezzi speciali, in base alle esigenze. Quindi, fare clic su Salva.

Per informazioni su ciascun campo, vedere [Campi prodotto a prezzi speciali](#) (a pagina 442).

Campi prodotto a prezzi speciali

Utilizzare la pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali per creare un nuovo prodotto a prezzi speciali. La pagina di modifica di Prodotto a prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi disponibili per un prodotto a prezzi speciali.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Pertanto, le informazioni visualizzate sullo schermo potrebbero differire dalle informazioni presenti in questa tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ai campi delle pagine di modifica di Prodotto a prezzi speciali.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del prodotto	
Prodotto	Il nome del prodotto per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta prezzi speciali è correlata a un'opportunità, è possibile selezionare solo i prodotti esistenti per quell'opportunità. In caso contrario, tutti i prodotti vengono elencati.
Prodotto: Categoria prodotto	la categoria del prodotto riportata con la definizione del prodotto. Sola lettura.
Quantità	La quantità di prodotti che si prevede verrà venduta sotto questa richiesta prezzi speciali.
Valuta	La valuta per il prodotto a prezzi speciali.
Prodotto: N. parte	Il numero parte riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
Prodotto: Tipo	Il tipo di prodotto riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
Prodotto: Stato	Lo stato riportato con la definizione del prodotto. Questo campo è di sola lettura.
Prezzo di vendita suggerito	<p>Il prezzo di vendita suggerito dal produttore (MSRP, Manufacturer's Suggested Retail Price) nella valuta utilizzata. Questo campo è di sola lettura per il partner.</p> <p>Se per la richiesta prezzi speciali è stato definito un cliente finale al quale è stato associato un listino prezzi, Oracle CRM On Demand compila il campo Prezzo di vendita suggerito con le informazioni salvate nel record di Prodotto a prezzi speciali, in base a tale listino prezzi. Il</p>

Campo	Descrizione
	<p>listino prezzi della richiesta prezzi speciali viene popolato in modo automatico con il valore Listino prezzi aggiunto al record cliente o cliente finale associato al record Richiesta prezzi speciali. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il listino prezzi associato al cliente finale corrisponde al tipo "Prezzo di vendita suggerito" ■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato" ■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi ■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del listino prezzi (e di Elemento listino prezzi) <p>Se il listino prezzi non è stato associato a un cliente finale, il listino prezzi nell'intestazione Richiesta prezzi speciali resterà vuota.</p>
Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali	
Costo di acquisto	<p>Il prezzo originariamente pagato dal partner per il prodotto. Oracle CRM On Demand compila questo campo con le informazioni salvate nel record di Prodotto a prezzi speciali dal listino prezzi associato al cliente partner proprietario. Affinché il costo di acquisto venga inserito nel record Richiesta prezzi speciali, è necessario che il proprietario della richiesta prezzi speciali sia un utente partner. È inoltre necessario che vengano soddisfatte le condizioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Il listino prezzi associato al Cliente partner proprietario corrisponde al tipo "DIST COST" ■ Lo stato di questo listino prezzi è "Pubblicato" ■ Il prodotto esiste nel suddetto listino prezzi ■ La data di inizio della Richiesta prezzi speciali rientra nell'intervallo delle date Valido dal/Validità fino al del Listino prezzi (e di Elemento listino prezzi) <p>È possibile modificare il campo Costo di acquisto e cambiare il valore predefinito.</p>
Costo richiesto	Il prezzo ridotto richiesto dal partner per la richiesta prezzi speciali.
Costo rivendita richiesto	Il prezzo di rivendita al quale il partner desidera vendere il prodotto.
Costo autorizzato	Il prezzo del partner negoziato per la richiesta prezzi speciali. Questo campo è di sola lettura per il partner.

Campo	Descrizione
Prezzo rivendita suggerito	Il prezzo di rivendita suggerito dal proprietario del marchio. Questo campo è di sola lettura per il partner.
Importo richiesto	Calcola lo sconto richiesto. Oracle CRM On Demand calcola l'importo.
Percentuale di sconto richiesta	Calcola la percentuale di sconto richiesta. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto.
Importo autorizzato	Calcola lo sconto autorizzato. Oracle CRM On Demand calcola lo sconto autorizzato.
Percentuale di sconto autorizzata	Calcola la percentuale di sconto autorizzata. Oracle CRM On Demand calcola la percentuale di sconto autorizzata.
Giustificazione richiesta prezzi speciali	
Nome concorrente	Il nome del concorrente per la richiesta prezzi speciali.
Prodotto concorrente	Il nome del prodotto del concorrente.
Prezzo prodotto concorrente	Il prezzo del prodotto del concorrente.
Partner concorrente	Il nome del partner concorrente.
Altre informazioni concorrenza	Qualsiasi altra informazione relativa alle offerte di prodotto della concorrenza, alla giustificazione del prezzo speciale e così via.
Informazioni aggiuntive	
Descrizione	Informazioni aggiuntive su questo elemento di elenco. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

Campi richiesta prezzi speciali

Utilizzare la pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali per aggiungere una richiesta prezzi speciali o aggiornare dettagli per una richiesta prezzi speciali esistente. La pagina di modifica di Richiesta prezzi speciali mostra l'insieme completo di campi per una richiesta prezzi speciali.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave richiesta prezzi speciali	

Campo	Descrizione
ID	L'identificatore (ID) della richiesta prezzi speciali.
Nome richiesta	Il nome univoco della richiesta prezzi speciali.
Cliente partner principale	L'azienda partner responsabile dell'impegno sulla richiesta prezzi speciali.
Stato invio	Lo stato dell'invio, ad esempio Non inviato, Inviato, Richiamato.
Data di scadenza	La data entro la quale la richiesta prezzi speciali deve essere approvata. In questo campo viene visualizzata la data come una settimana dal giorno corrente per impostazione predefinita.
Fondo	Il nome del fondo associato alla richiesta di prezzi speciali.
Opportunità	L'opportunità alla quale la richiesta prezzi speciali è correlata.
Cliente finale	Il cliente finale per la richiesta prezzi speciali. Se la richiesta è associata a un'opportunità, è possibile selezionare solo Cliente opportunità.
Cliente partner di origine	Il partner che ha originato la richiesta di prezzi speciali.
Registrazione operazione	La registrazione operazione per la quale la richiesta è correlata.
Programma partner	Il programma partner al quale la richiesta prezzi speciali è associata.
Valuta	La valuta in cui il prezzo viene convertito. È possibile selezionare un'altra valuta per convertire il prezzo in un'altra valuta, se l'amministratore dell'azienda imposta la funzione.
Informazioni dettaglio richiesta prezzi speciali	
Data di inizio	La data e l'ora di inizio del prezzo speciale. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Data di fine	La data e l'ora dopo le quali il prezzo speciale non è più valido. Per modificare questa data, è possibile utilizzare i controlli del calendario.
Importo totale richiesto	Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo richiesto di ciascun prodotto a prezzi speciali.
Importo totale autorizzato	Oracle CRM On Demand genera il totale per l'importo autorizzato di ciascun prodotto a prezzi speciali.
Data di richiesta	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata creata.

Campo	Descrizione
Data di invio	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata inviata.
Data di autorizzazione	La data e l'ora in cui la richiesta prezzi speciali è stata approvata.
Autore approvazione	Il nome dell'autore approvazione corrente.
Stato approvazione	Lo stato di approvazione corrente della richiesta prezzi speciali, ad esempio In attesa di approvazione, Approvato, Restituito, Rifiutato, Scaduto o Annullato.
Autore ultima approvazione	Il nome della persona che ha approvato più di recente la richiesta prezzi speciali.
Codice motivo	Indica il motivo per cui una richiesta prezzi speciali è stata restituita o rifiutata.
Informazioni richiesta	
Totale importo richieste	L'importo totale della richiesta proposto dal partner.
Totale importo richieste approvato	L'importo totale della richiesta approvato dal proprietario del marchio.
Stato richiesta	Lo stato corrente della richiesta, ad esempio In corso, Richiesta inviata, Richiesta negata e Richiesta approvata.
Data della decisione sulla richiesta	La data in cui è stata presa la decisione della richiesta.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record richiesta prezzi speciali.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla</p>

Campo	Descrizione
	proprietà dei record (a pagina 39).
Modificato	Il nome della persona che crea o aggiorna il record seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento. Questo valore è generato da Oracle CRM On Demand.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta prezzi speciali. Questo campo ha un limite di 250 caratteri.
Cliente partner proprietario	Il cliente partner per il quale lavora il proprietario. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.

Fondi

Utilizzare le pagine Fondi per creare, aggiornare e monitorare i fondi.

Per *fondo* si intende in genere una somma di denaro o un insieme di altre risorse stanziato per un fine specifico. I fondi possono essere fondi di sviluppo del mercato, cooperativi, per la promozione commerciale e così via. Dalle pagine Fondi è possibile gestire un insieme di attività che richiedono preapprovazione e l'elaborazione di richieste per fondi di mercato.

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario o responsabile. In genere, i proprietari possono aggiornare o eliminare i fondi, aggiungere altri utenti come partecipanti al fondo, creare voci di credito e di debito, nonché aggiungere allegati e note a un fondo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso ai record di fondo da parte degli utenti.

I partecipanti al fondo possono visualizzare il record, ma non possono modificarlo. Possono inoltre inviare richieste normali e di preapprovazione relative ai fondi a cui sono stati assegnati come partecipanti. I responsabili dei fondi possono visualizzare e modificare tutte le richieste di fondi relative ai fondi di cui sono proprietari, nonché approvare o rifiutare tali richieste di fondi.

NOTA: non è possibile modificare le richieste di fondi in cui il campo Stato è impostato su Richiesta approvata.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende attività relative ai fondi, è possibile che la scheda Fondi sia esclusa dalla configurazione.

Utilizzo della Home page fondi

La Home page fondi è il punto di partenza per la gestione dei fondi e delle richieste di fondi.

NOTA: l'amministratore aziendale può personalizzare il layout della home page Fondi. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un fondo o di una richiesta di fondi

È possibile creare un fondo o una richiesta di fondi facendo clic su Fondo o su Richiesta di fondi nella sezione Crea nella parte sinistra della Home page fondo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi fondo](#) (a pagina 457).

Utilizzo degli elenchi di fondi o degli elenchi di richieste dei fondi

Nelle sezioni Elenchi fondi ed Elenco di richieste del fondo vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

Elenco fondi	Filtri
Tutti i fondi	Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.
Tutti i fondi attivi	Tutti i fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati con stato Attivo.
I miei fondi	Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.
I miei fondi attivi	Fondi nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente e con stato Attivo.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi di richieste di fondi standard disponibili per impostazione predefinita.

Elenco di richieste del fondo	Filtri
Tutte le richieste di fondi	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente e dei subordinati.
Le mie richieste di fondi	Richieste di fondi con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Le mie richieste di fondi in sospeso	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovazione inviata.
Richieste fondi in sospeso	Tutte le richieste di fondi con stato

Elenco di richieste del fondo	Filtri
	Preapprovazione inviata.
Le mie richieste fondi approvate	Tutte le richieste di fondi di proprietà dell'utente con stato Preapprovato.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle richieste di fondi in sospeso

Le proprie richieste di fondi in sospeso sono visualizzabili nella sezione Le mie richieste di fondi in sospeso, che contiene le seguenti informazioni: Nome richiesta fondo, Fondo, Richiesta preapprovata, Concesso, Approvato, Data di richiesta, Data di scadenza e Stato.

Le proprie richieste di fondi in sospeso solo quelle con stato Preapprovazione inviata.

Per espandere l'elenco di fondi modificati di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

Visualizzazione di attività aperte per richieste di fondi

Le attività aperte per richieste di fondi sono visualizzabili nella sezione Richiesta di fondi - Apri attività, che contiene le seguenti informazioni: Data di scadenza, Priorità, Attività, Oggetto e Richiesta di fondi.

Queste informazioni forniscono l'elenco delle attività aperte collegate alle proprie richieste di fondi. Il campo Priorità indica la priorità dei task specificata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità dei task è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

Per espandere l'elenco di richieste di fondi modificate di recente, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page fondi

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Fondi alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Richieste fondi in sospeso
- Una o più sezioni di report (l'amministratore aziendale può rendere disponibili le sezioni dei report nella home page Fondi)

Per aggiungere sezioni alla home page Fondi

- 1** Nella home page Fondi, fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina del layout della home page Fondi, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3** Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi](#) (a pagina 447)
- [Gestione dei fondi](#) (a pagina 450)
- [Campi fondo](#) (a pagina 457)

Gestione dei fondi

Per gestire i fondi, effettuare i task riportati di seguito.

- [Aggiunta di partecipanti al fondo](#) (a pagina 451)
- [Aggiunta di crediti ai fondi](#) (a pagina 452)
- [Richieste di elaborazione per i fondi](#) (a pagina 452)
- [Elaborazione delle richieste](#) (vedere "[Elaborazione dei sinistri](#)" a pagina 456)
- [Applicazione di debiti ai fondi](#) (a pagina 457)
- [Analisi dell'attività dei fondi](#) (a pagina 457)

NOTA: la funzione di gestione dei fondi non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

NOTA: è possibile aggiornare un record di fondo se si è proprietari del record. I partecipanti al fondo possono creare e aggiornare le richieste di fondi.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)

- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Visualizzazione dello storico modifiche per i record](#) (a pagina 125)
- Personalizzazione dello storico modifiche

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni e argomenti relativi ai fondi.

- [Utilizzo della Home page fondi](#) (a pagina 448)
- [Campi fondo](#) (a pagina 457)
- [Report](#) (a pagina 779)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218)

Aggiunta di partecipanti al fondo

Quando si crea un record di fondo, se ne diventa il proprietario predefinito. In seguito si potrebbe scegliere di aggiungere altri partecipanti al fondo. In seguito si potrebbe scegliere di aggiungere altri partecipanti al fondo, in modo che queste persone possano visualizzare il record del fondo.

Procedure preliminari. Per poter essere visualizzati nell'elenco dei partecipanti idonei al fondo, gli utenti devono essere impostati come utenti attivi di Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Per aggiungere un partecipante al fondo

- 1 Selezionare il fondo.
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Partecipanti al fondo, quindi fare clic su Aggiungi partecipante.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere al layout la sezione Partecipanti al fondo. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

- 3 Nella pagina Aggiungi partecipante al fondo, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'utente.
L'elenco degli utenti contiene tutte le persone che utilizzano Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Salvare il record.

Aggiunta di crediti ai fondi

Per rendere disponibili i fondi, occorre aggiungere crediti al fondo stesso.

Per aggiungere crediti a un fondo

- 1 Selezionare il fondo.
Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Crediti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo.
NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Crediti del fondo al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).
- 3 Immettere le informazioni come descritto nella tabella riportata di seguito, quindi salvare il record.

Campo	Descrizione
Fondo	Il nome del fondo, impostato sul fondo corrente per impostazione predefinita. (Campo di sola lettura).
Nome credito	Il nome di questo record di credito. Questo campo ha un limite di 30 caratteri. (Campo obbligatorio).
Importo	L'importo del credito che si sta applicando al fondo, ad esempio \$ 500.
Descrizione	La descrizione di questo credito di fondi.
Data di scadenza	La data oltre la quale il credito non sarà più valido (MM/GG/AAAA). La data viene fornita a scopo informativo. Per selezionare la data usare l'icona Calendario.

Richieste di elaborazione per i fondi

Se si intende iniziare a utilizzare parte dell'importo del fondo, occorre creare una richiesta di fondi e inviarla al responsabile del fondo per l'approvazione. Per tenere traccia della fase in cui si trova la richiesta di fondi, l'utente e il responsabile possono aggiornare il campo Stato.

Per inviare una richiesta di preapprovazione

1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Richieste di fondi e fare clic su Nuovo.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Richieste di fondi al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, immettere le informazioni necessarie.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni dei campi per le richieste di fondi. L'amministratore può aggiungere, rinominare o eliminare i campi, quindi è possibile che quelli qui visualizzati siano diversi da quelli riportati nella tabella.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sulla richiesta di fondi	
ID richiesta*	L'identificatore per la richiesta di fondi. Oracle CRM On Demand genera l'ID richiesta. (Campo obbligatorio).
Nome richiesta fondo	Il nome della richiesta di fondi. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).
Tipo	<p>Indica il tipo di fondo. Si tratta di un campo personalizzabile, modificabile dall'amministratore dell'azienda. (Campo obbligatorio).</p> <p>Vengono forniti i due tipi di fondi riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato). Questi fondi sono utilizzati dal reparto vendite o marketing dell'azienda per consentire a un partner, un rivenditore o un distributore di vendere o immettere sul mercato i prodotti della propria azienda. ■ SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali). Questi fondi sono utilizzati da un'azienda per supportare richieste prezzi speciali. Queste richieste prezzi speciali sono richieste di fondi inviate da un partner per ottenere un prezzo speciale su un prodotto o un gruppo di prodotti. Questo prezzo viene in genere richiesto per consentire al partner di mantenere la propria competitività o di acquisire il margine necessario sulla concorrenza.
Fondo	Il nome del fondo collegato. (Campo obbligatorio).
Stato	<p>Lo stato corrente della richiesta di fondi. (Campo obbligatorio).</p> <p>Di seguito sono elencate le opzioni predefinite: Richiesta approvata, Richiesta negata, Richiesta inviata, In corso, Preapprovazione negata, Preapprovazione inviata o Preapprovato.</p> <p>I partecipanti al fondo possono modificare lo stato nei seguenti valori: In corso, Preapprovazione inviata o Richiesta inviata.</p>

Campo	Descrizione
Data di scadenza	La data entro la quale è necessario che la richiesta di fondi venga approvata. (Campo obbligatorio).
Opportunità	Opportunità a cui è correlato il fondo.
Cliente opportunità	Cliente a cui appartiene l'opportunità correlata.
Campagna	Da utilizzare per collegare una campagna a un fondo.
Finalità di marketing	Le opzioni predefinite sono Incentivo partner, Marketing in partecipazione, Posizionamento competitivo, Lancio nuovo prodotto o Mantenimento cliente.
Regione	Le opzioni predefinite sono Africa, Asia/Pacifico, Europa, America latina, Medio oriente, Nessuno, America del nord, Nord Europa, Altro, America del sud, Sud Europa o Mondiale.
Categoria	Le opzioni predefinite sono Pubblicità, Attività attinente alle marche, Evento clienti, Posta ordinaria, Espositori, Evento esecutivo, Pubblicità congiunta, Altro, Promozione, Campioni, Seminario, Incentivo, Fiera o Formazione.
Programma partner	Il programma del partner per cui è stata effettuata la richiesta di fondi.
Informazioni dettaglio richiesta di fondi	
Richiesta preapprov.	Importo dei fondi necessari per eseguire i task previsti.
Concesso	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo concesso al partecipante, basato sull'importo richiesto nel campo Richiesta preapprov..
Importo richiesta	Una volta completato il task, il partecipante deve utilizzare questo campo per richiedere l'importo speso.
Approvato	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene l'importo approvato in base all'importo richiesto.
Data di richiesta	Il valore predefinito è la data corrente.
Data preapprovazione	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo della richiesta di fondi.
Data della decisione sulla richiesta	Questo campo viene utilizzato dal responsabile del fondo e contiene la data in cui è stato approvato l'importo richiesto.
Data di inizio	Inizio del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi.
Data di fine	Fine del periodo per il quale il proprietario della marca ha approvato la richiesta di fondi. Dopo questa data, la richiesta di fondi non è più valida.
Valuta richiesta di fondi	Indica la valuta in cui è stato richiesto il fondo.

Campo	Descrizione
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	In generale, il proprietario può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario o eliminarlo. Tuttavia, i livelli di accesso possono essere impostati in modo da limitare o ampliare l'accesso di un utente. Questo valore influenza i record inclusi nei report eseguiti dall'utente o dai responsabili dalle pagine Report e Dashboard.
Modificato	Il nome della persona che crea o aggiorna il record, seguito dalla data e dall'ora di creazione o aggiornamento del record. Generato dal sistema.
Proprietario del conto	Cliente partner per il quale il proprietario lavora. Pertanto, se il proprietario è un partner, il proprietario del conto viene compilato con il nome del cliente partner a cui il partner appartiene.
Responsabile canale	Il responsabile di canale ha il compito di gestire la relazione tra i partner e la società del proprietario della marca. I responsabili di canale fungono da contatto principale per il partner.
Descrizione	Questo campo ha un limite di 250 caratteri.

1 Nel campo Stato selezionare Preapprovazione inviata.

2 Salvare il record.

Il record della richiesta di fondi compare nella sezione Richieste fondi in sospeso all'interno della home page dei fondi del responsabile.

Per preapprovare una richiesta di fondi

1 Nella home page Fondi, selezionare la richiesta di fondi dalla sezione Richieste fondi in sospeso.

2 Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.

3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.

a Immettere la data appropriata nel campo Data preapprovazione.

b Immettere l'importo approvato nel campo Concesso.

c Aggiornare il campo Stato in Preapprovato.

4 Salvare il record.

Elaborazione dei sinistri

Una volta che il responsabile dei fondi ha approvato la richiesta e l'utente ha completato il task per il quale si erano richiesti i fondi, è possibile inoltrare un sinistro. Una volta inviato, il responsabile potrà controllarlo e approvarlo.

Per inviare un sinistro

- 1 Selezionare una richiesta di fondi da un elenco di richieste di fondi per il quale si desidera inviare una richiesta o selezionare una richiesta di fondo preapprovato (dalla sezione Richieste fondi in sospeso nella Home page fondi).

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Dalla pagina Dettaglio richiesta di fondi, fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
 - a Immettere l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro.
 - b Selezionare Richiesta inviata dal campo Stato.
 - c Immettere la data appropriata nel campo Data di scadenza.
- 4 Salvare il record.

Per approvare il sinistro

- 1 Selezionare la richiesta di fondi, elencata nella sezione Richieste di fondi in sospeso nella home page dei fondi, per la quale si desidera approvare un sinistro.

Per istruzioni sulla selezione delle richieste di fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettaglio richiesta di fondi, controllare l'importo da rimborsare nel campo Importo sinistro, quindi fare clic sul pulsante Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica richiesta di fondi, effettuare le seguenti operazioni.
 - a Immettere l'importo da approvare nel campo Approvato.
 - b Immettere la data nel campo Data della decisione sulla richiesta.
 - c Selezionare Richiesta approvata dal campo Stato.

NOTA: per approvare fondi, è necessario disporre del Limite di approvazione del fondo impostato su un valore sufficiente nel record dell'utente. Se il limite di approvazione è insufficiente, contattare l'amministratore dell'azienda. Oracle CRM On Demand consente inoltre di approvare una richiesta di fondi che comporta un bilancio di fondi negativo solo se, nella pagina Dettagli del fondo, la casella di controllo Consenti saldo negativo è selezionata.

- 4 Salvare il record.

Quando un sinistro viene approvato, compare nella sezione Debiti del fondo del record.

NOTA: una volta approvato il sinistro, non sarà più possibile modificare la richiesta di fondi.

Applicazione di debiti ai fondi

Per dedurre un importo dal fondo, creare un record di debito.

Per applicare un debito a un fondo

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Debiti del fondo, quindi fare clic su Nuovo nella barra del titolo per creare una voce di debito.

- 3 Nella pagina Modifica debiti del fondo, immettere le informazioni necessarie.

Il nome della richiesta di fondi può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

Analisi dell'attività dei fondi

È possibile rivedere l'attività del fondo per i record che si gestiscono o, nel caso si ricopra il ruolo di responsabile dei fondi di un'azienda, per tutti i fondi e le richieste di fondi dell'azienda. In questo modo è possibile controllare e tenere traccia delle attività dei fondi.

Per analizzare l'attività di un fondo

- 1 Selezionare il fondo.

Per istruzioni sulla selezione dei fondi, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettagli del fondo, scorrere fino alla sezione Storico modifiche.

L'elenco riporta le varie attività del fondo, tra cui transazioni, date e persone coinvolte.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Storico modifiche al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

Campi fondo

Utilizzare la pagina Modifica fondo per aggiungere un fondo o aggiornare i dettagli relativi a un fondo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un fondo.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave fondi	
ID fondo	L'identificatore del fondo. Generato dal sistema. (Campo obbligatorio).
Nome fondo	Il nome del fondo. Limite di 50 caratteri. (Campo obbligatorio).
Data di inizio fine	Il periodo di validità del fondo.
Stato	Le opzioni predefinite sono Attivo, Chiuso, In corso o Sospeso.
Tipo	Indica il tipo di fondo. Le opzioni per il tipo di fondo sono: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Market Development Funds, fondi di sviluppo del mercato). Si tratta di fondi monetari assegnati dal reparto vendite o marketing di un produttore per aiutare un partner, un rivenditore o un distributore nella vendita dei propri prodotti o nella commercializzazione del marchio del produttore. ■ SPA (Special Pricing Authorization, autorizzazione prezzi speciali). Consente ai partner di richiedere un prezzo speciale per un prodotto o un gruppo di prodotti in fase di vendita.
Partner	I clienti, per comparire in questo elenco di selezione, devono avere il campo Partner selezionato.
Consenti saldo negativo	La selezione di questa casella di controllo consente l'approvazione di un fondo che comporta un saldo negativo. Ad esempio, se il saldo del fondo è \$500, è possibile approvare una richiesta di fondi di \$600. Se il revisore del fondo tenta di approvare la stessa richiesta di fondi di \$600 e questa casella di controllo non è selezionata, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio con il quale informa che i saldi negativi non sono consentiti. (Campo obbligatorio). Questa casella di controllo è selezionata per impostazione predefinita.
Importo di destinazione	L'importo totale, in dollari, desiderato per il fondo. (Campo obbligatorio).
Crediti totali	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i crediti di fondi creati nella sezione Crediti del fondo.
Debiti totali	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutti i debiti di fondi creati nella sezione Debiti del fondo. Quando un sinistro relativo al fondo viene approvato, un record di debito viene creato automaticamente nella sezione Debiti del fondo.
Saldo	Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Debiti totali).

Campo	Descrizione
Totale preapprovato	Campo di sola lettura. Indica la somma di tutte le richieste approvate per un determinato fondo. Quando il responsabile dei fondi approva una richiesta, il valore viene indicato in questo campo.
Saldo dopo preapprov.	Campo di sola lettura. Il valore è (Crediti totali - Totale preapprovato).
Valuta del fondo	La valuta del fondo, ad esempio dollari statunitensi o euro. Utilizzare l'icona del selettore Valuta per scegliere la valuta del fondo.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di fondo.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p>
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai fondi.

- [Fondi](#) (a pagina 447)
- [Utilizzo della Home page fondi](#) (a pagina 448)
- [Gestione dei fondi](#) (a pagina 450)

Corsi

Per *corso* si intende un programma didattico strutturato offerto con l'intento principale di fornire nuove competenze alle persone interessate. Molte aziende, soprattutto quelle che gestiscono prodotti o servizi complessi, richiedono che i partner e il personale di vendita siano adeguatamente preparati per la vendita dei prodotti. I corsi diventano quindi un meccanismo per la diffusione della conoscenza e delle informazioni sui prodotti e i servizi erogati da un'azienda. In genere i corsi vertono su un prodotto o una famiglia di prodotti specifica, ma a volte possono riguardare concetti e principi più generali. I corsi possono essere teorici o pratici (ad esempio con esercitazioni pratiche in laboratorio) oppure misti.

In Oracle CRM On Demand è possibile associare un corso a un prodotto o a un insieme di prodotti specifico. Un corso può essere associato anche a una sola categoria di prodotti, a più categorie di prodotti oppure non essere associato affatto. La configurazione standard di Oracle CRM On Demand consente inoltre di acquisire numerosi attributi di base di un corso, quali la durata, la tariffa, le date di inizio e fine, le dipendenze da altri corsi e così via.

I corsi possono essere offerti dall'azienda, affidati a fornitori di servizi di formazione esterni oppure erogati secondo modalità che prevedono entrambe le soluzioni. Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco dei fornitori di terze parti che offrono i corsi e di pubblicare l'elenco per i partner. Dopo la pubblicazione, i dipendenti partner possono procedere all'iscrizione dei contatti per il corso.

Utilizzo della home page Corso

La home page Corso è il punto di partenza per la gestione dei corsi.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Corso. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un corso

È possibile creare un corso facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Corsi modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei corsi, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi corso](#) (a pagina 466).

Utilizzo degli elenchi corso

Nella sezione Elenchi corso vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i corsi.

Elenco dei corsi	Descrizione
Tutti i corsi	Elenca tutti i corsi visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Corsi creati di recente	Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Corsi modificati di recente	Tutti i corsi modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Corsi introdotti di recente	Tutti i corsi diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso introdotto più di recente venga

Elenco dei corsi	Descrizione
	visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da corsi	Tutti i corsi pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il corso che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.
I miei corsi	Tutti i corsi di cui si è proprietari.
I miei corsi creati di recente	Tutti i corsi creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei corsi modificati di recente	Tutti i corsi aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei corsi modificati di recente

La sezione Corsi modificati di recente mostra i corsi modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Corso

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Corso.

- Tutti i corsi
- Corsi creati di recente
- Corsi modificati di recente
- Corsi introdotti di recente
- Ritiro da corsi
- I miei corsi
- I miei corsi creati di recente
- I miei corsi modificati di recente

Per aggiungere sezioni alla home page Corso

- 1 Nella home page Corso fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Corso fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei corsi

Per gestire i corsi, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 483)
- [Associazione dei corsi a esami e certificazioni](#) (a pagina 463)
- [Come correlare i corsi ad altri corsi](#) (a pagina 463)
- [Come rendere i corsi visibili per i partner](#) (a pagina 464)
- [Iscrizione ai corsi](#) (a pagina 465)
- [Aggiornamento del record di iscrizione al corso](#) (a pagina 465)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i corsi a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il corso riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il corso è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti corso, Categorie di prodotti corso o Soluzioni corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare i corsi a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni

- 1** Nella sezione Prodotti corso, Categorie prodotti corso o Soluzioni corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2** Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3** Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

NOTA: attenersi alla procedura precedente per correlare un corso alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il corso debba essere correlato a una o più soluzioni.

Associazione dei corsi a esami e certificazioni

In genere un corso termina con uno o più esami. Quando si supera un esame o una serie di esami si ottiene un certificato. È possibile associare un corso agli esami, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare i corsi a esami e certificazioni

- 1** Nella sezione Esami corso o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 2** Nella pagina di modifica specificare l'esame o la certificazione.
- 3** Fare clic su Salva.
- 4** Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o certificato.

Come correlare i corsi ad altri corsi

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un corso ad altri corsi. Un corso può costituire il prerequisito per un corso, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro corso eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti i corsi disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante l'iscrizione di un contatto a un corso, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue,

ad esempio, che l'aver completo l'iscrizione a un corso A può essere definito come prerequisito per ottenere l'iscrizione al corso B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di iscriversi al corso B anche se non è mai stato iscritto al corso A.

NOTA: per garantire che un corso non possa essere correlato a se stesso, il campo Corso correlato non può essere uguale al corso della pagina padre.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Corsi correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per correlare un corso a un altro corso

- 1** Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso da correlare a un altro corso.
- 2** Nella sezione Corsi correlati della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Aggiungi.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Corsi correlati selezionare il corso correlato e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

Come rendere i corsi visibili per i partner

I corsi non sono visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un corso mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del corso.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per rendere i corsi visibili per i partner

- 1** Nella sezione Team corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic su Aggiungi utenti.
- 2** Nella pagina Modifica della sezione Team corso specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il corso.

NOTA: Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3** Fare clic su Salva.

Iscrizione ai corsi

È possibile usare Oracle CRM On Demand per iscriversi a un corso e migliorare le proprie conoscenze e capacità per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per iscriversi a un corso

- 1 Nella pagina di elenco di Corso, fare clic sul nome del corso a cui si desidera iscriversi.
- 2 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso, fare clic su Iscriviti.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Iscrizioni al corso selezionare il corso e il candidato da iscrivere, quindi fare clic su Salva.

NOTA: soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più iscrizioni da parte dello stesso contatto allo stesso corso. Un contatto può desiderare iscriversi più volte allo stesso corso per svariati motivi, ad esempio per completare un'iscrizione incompleta, per un aggiornamento e così via. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di iscrizione allo stesso corso a condizione che le date di iscrizione o il proprietario del record siano differenti.

Aggiornamento del record di iscrizione al corso

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di iscrizione al corso. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di iscrizione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Iscrizioni al corso. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per aggiornare il record di iscrizione a un corso, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1 Nella sezione Iscrizioni al corso della pagina di dettaglio di Corso fare clic sul collegamento Modifica per il record di iscrizione da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

NOTA: i valori consentiti predefiniti per il campo Stato iscrizione sono Iscritto, Completato e Non completato. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

Campi corso

Utilizzare la pagina Modifica corso per aggiungere un nuovo corso oppure aggiornare i dettagli di un corso esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un corso.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i corsi anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Corso. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Sezione informazioni chiave	
Nome	Il nome del corso. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare corsi duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di corso che si desidera usare.
Stato	Lo stato del corso, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data di introduzione del corso. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un corso entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Corsi introdotti di recente nella home page.
ID corso	L'identificativo interno del corso. In genere si tratta di un identificativo univoco all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto primario	Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte il corso. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda una sola categoria di prodotto. Se il corso è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti corso.
Prodotto primario	Il prodotto principale su cui verte il corso. Se l'esame riguarda più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se il corso riguarda un solo prodotto. Se il corso è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti corso.

Campo	Descrizione
Disponibile fino al	La data oltre la quale il corso non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità del corso. Se specificato, questo campo consente di decidere se il corso verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da corsi nella home page.
Sezione dettagli corso	
Durata (ore)	La durata del corso.
Durata corso (giorni)	La durata del corso in giorni calendario. I corsi con durata prolungata, in genere superiore a 8 ore, vengono proposti su più giorni.
Formato	Indica il formato di erogazione del corso.
Modalità	Indica la modalità di erogazione del corso.
ID esterno univoco	L'identificativo univoco del corso in un sistema esterno. È richiesto quando si importano i dati da un sistema esterno ed è necessario sapere se un corso in arrivo è stato importato in precedenza.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul corso. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui corsi vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa corso	La tariffa applicata per poter assistere al corso.
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. Ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
Sezione informazioni contatto	
Contatto	Il punto di contatto principale per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Azienda	L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.

Campo	Descrizione
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per il corso. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di corso.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Campi iscrizione al corso

Utilizzare la pagina Iscrizione a corso per iscriversi a un corso. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per l'iscrizione a un corso.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave iscrizione	

Campo	Descrizione
Corso	Il nome del corso. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo per l'iscrizione al corso.
Data iscrizione	Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. Può essere modificato durante e dopo la fase di creazione.
Stato iscrizione	Lo stato corrente dell'iscrizione al corso. In base alla preconfigurazione, durante la fase di creazione viene impostato in modo automatico il valore Iscritto.
Candidato	Il nome del candidato che assisterà al corso. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Numero iscrizione	In genere i numeri di iscrizione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Data completamento	La data in cui il candidato ha completato il corso.
Partner corso	L'azienda partner con cui il candidato si sta iscrivendo per il corso specifico.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	Il proprietario corrente dell'iscrizione al corso.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sull'iscrizione al corso. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Esami

L'*esame* consente di valutare le competenze di una persona in un settore o insieme di settori specifico. Di solito gli esami costituiscono il passo logico a cui viene sottoposta una persona dopo il completamento di un corso. In genere il corso termina con un esame o una serie di esami. La persona deve registrarsi e sostenere gli esami alla fine del corso. Numerose aziende ritengono che un corso sia stato completato in modo corretto solo se tutti gli esami previsti sono stati superati con il punteggio minimo sufficiente.

Come i corsi, anche gli esami possono essere associati a un prodotto o gruppo di prodotti nonché a una o più categorie di prodotti. In Oracle CRM On Demand è possibile definire un esame come specifico di un prodotto, di un insieme di prodotti o di più categorie di prodotti particolari. È inoltre possibile associare un esame a uno o più corsi in modo che la progressione logica da corso a esame possa essere acquisita in modo accurato.

Poiché gli esami vengono in genere amministrati e gestiti da fornitori di servizi di test autorizzati e non dalle aziende, Oracle CRM On Demand consente di definire l'elenco di tali fornitori esterni per un esame specifico. È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrare tutti i contatti sollecitati per un esame.

Utilizzo della home page Esame

La home page Esame è il punto di partenza per la gestione degli esami.

NOTA: L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Esame. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un esame

È possibile creare un esame facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Esami modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione degli esami, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi esame](#) (a pagina 476).

Utilizzo degli elenchi esame

Nella sezione Elenchi esame vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli esami.

Elenco esame	Descrizione
Tutti gli esami	Elenca tutti gli esami visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Esami creati di recente	Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Esami modificati di recente	Tutte gli esami modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Esami introdotti di recente	Tutti gli esami diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da esami	Tutti gli esami pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che l'esame che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.

Elenco esame	Descrizione
I miei esami	Tutti gli esami di cui si è proprietari.
I miei esami creati di recente	Tutti gli esami creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei esami modificati di recente	Tutti gli esami aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli esami modificati di recente

La sezione Esami modificati di recente mostra gli esami modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Esame

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Esame.

- Tutti gli esami
- Esami creati di recente
- Esami modificati di recente
- Esami introdotti di recente
- Ritiro da esami
- I miei esami
- I miei esami creati di recente
- I miei esami modificati di recente

Per aggiungere sezioni alla home page Esame

- 1 Nella home page Esame fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Esame fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione degli esami

Per gestire gli esami, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 472)
- [Associazione degli esami a corsi e certificazioni](#) (a pagina 473)
- [Come correlare gli esami ad altri esami](#) (a pagina 473)
- [Come rendere gli esami visibili per i partner](#) (a pagina 474)
- [Registrazione per gli esami](#) (a pagina 475)
- [Aggiornamento del record di registrazione a esame](#) (a pagina 475)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare gli esami a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se l'esame riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece l'esame è applicabile a una soluzione, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti esame, Categorie di prodotti esame o Soluzioni esame. Se la sezione di informazioni

correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare gli esami a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni

- 1 Nella sezione Prodotti esame, Categorie prodotti esame o Soluzioni esame della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto o la categoria di prodotti e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

NOTA: attenersi alla procedura precedente per correlare un esame alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che l'esame debba essere correlato a una o più soluzioni.

Associazione degli esami a corsi e certificazioni

In genere un esame o una serie di esami indica che un corso di certificazione è stato completato con esito positivo. Quando si sostiene un esame o una serie di esami con profitto, si supera il corso oppure si ottiene un certificato. È possibile associare un esame ai corsi, alle certificazioni o a entrambi tali elementi.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami corso o Esami certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare gli esami a corsi e certificazioni

- 1 Nella sezione Esami corso o Esami certificazione della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il corso o la certificazione.
- 3 Fare clic su Salva.
- 4 Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di corso o certificato.

Come correlare gli esami ad altri esami

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un esame ad altri esami. Un esame può costituire il prerequisito per un esame, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro esame eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione olistica di tutti gli esami disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la registrazione di un contatto a un esame, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che l'aver superato un esame A può essere definito come prerequisito per la registrazione all'esame B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente al contatto di registrarsi per l'esame B anche se non ha superato o si è mai registrato per l'esame A.

NOTA: per garantire che un esame non possa essere correlato a se stesso, il campo **Esame correlato** non può essere uguale all'esame della pagina padre.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per correlare un esame a un altro esame

- 1** Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame da correlare a un altro esame.
- 2** Nella sezione Esami correlati della pagina di dettaglio di Esame, fare clic su Aggiungi.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Esami correlati selezionare l'esame correlato e il tipo di relazione.
- 4** Fare clic su Salva.

Come rendere gli esami visibili per i partner

Gli esami non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un esame mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record dell'esame.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per rendere gli esami visibili per i partner

- 1** Nella sezione Team esame della pagina Dettagli esame fare clic su Aggiungi utente.
- 2** Nella pagina Modifica della sezione Team esame specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile l'esame.

NOTA: Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3** Fare clic su Salva.

Registrazione per gli esami

È possibile usare Oracle CRM On Demand per registrarsi per un esame e provare le proprie competenze per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registrazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per effettuare la registrazione per un esame

- 1 Nella pagina di elenco di Esame fare clic sul nome dell'esame al quale ci si desidera iscrivere.
- 2 Nella sezione Registrazioni a esame della pagina di dettaglio di Esame fare clic su Registra.
- 3 Nella pagina Modifica di Registrazione a esame selezionare l'esame e il candidato per il quale si desidera effettuare la registrazione.
- 4 Fare clic su Salva.

NOTA: soggetto a determinati vincoli, Oracle CRM On Demand supporta più registrazioni da parte dello stesso contatto per lo stesso esame. Un contatto può desiderare di effettuare più volte la registrazione per lo stesso esame per svariati motivi, ad esempio per migliorare un punteggio ottenuto in precedenza, per superare un esame non superato o anche per riattivare un punteggio scaduto. Oracle CRM On Demand consente a un contatto di ripetere la procedura di registrazione per lo stesso esame a condizione che le date di esame o il proprietario del record siano differenti.

Aggiornamento del record di registrazione a esame

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di registrazione a esame. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di registrazione. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Registrazioni a esame. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per aggiornare il record di registrazione a un esame, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1** Nella sezione Registrazione a esame della pagina Dettagli esame fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di registrazione da modificare.
- 2** Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3** Fare clic su Salva.

NOTA: i valori consentiti predefiniti per il campo Stato registrazione sono Registrato, Autorizzato e Non riuscito. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

Campi esame

Utilizzare la pagina Modifica esame per aggiungere un nuovo esame oppure aggiornare i dettagli di un esame esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un esame.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare gli esami anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Esame. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Sezione informazioni chiave	
Nome	Il nome dell'esame. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare esami duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di esame che si desidera usare.
Stato	Lo stato dell'esame, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data di introduzione dell'esame. Questo campo è utile se si prevede di introdurre un esame entro pochi mesi e si desidera che la community partner ne sia informata prima dell'introduzione. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Esami introdotti di recente nella home page.
ID esame	L'identificativo interno dell'esame. In genere si tratta di un identificativo univoco

Campo	Descrizione
	all'interno dell'azienda, tuttavia Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto primario	Il nome della categoria di prodotto principale su cui verte l'esame. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda una sola categoria di prodotto. Se l'esame è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti esame.
Prodotto primario	Il prodotto principale su cui verte l'esame. Se l'esame riguarda più prodotti, usare l'elemento correlato Prodotto per acquisire l'elenco dei prodotti. Usare questo campo soltanto se l'esame riguarda un solo prodotto. Se l'esame è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti esame.
Disponibile fino al	La data oltre la quale l'esame non verrà più proposto. Usare questo campo per informare la community partner della prossima indisponibilità dell'esame. Se specificato, questo campo consente di decidere se l'esame verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da esami nella home page.
Sezione Dettagli esame	
Numero di domande	Il numero totale di domande di cui è costituito l'esame.
Tempo consentito (minuti)	Il tempo totale a disposizione, in minuti, per sostenere l'esame.
Punteggio massimo	Il punteggio massimo possibile che è possibile ottenere all'esame.
Punteggio minimo sufficiente	Il punteggio minimo che è necessario ottenere per superare l'esame.
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, del punteggio ottenuto all'esame.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sull'esame. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sugli esami vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica il formato di erogazione dell'esame.
Modalità	Indica la modalità di erogazione dell'esame.
Metodo di valutazione	Il metodo di valutazione dell'esame.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa esame	La tariffa applicata per sostenere l'esame.

Campo	Descrizione
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa dell'esame, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Il metodo usato per pagare la tariffa del corso, ad esempio carta di credito o assegno. Poiché si tratta di un campo a valore singolo, se sono consentite più opzioni di pagamento, definirle come valore nell'elenco a discesa, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via. Ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
Sezione informazioni contatto	
Contatto	Selezionare il punto di contatto principale per l'esame. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Azienda	L'azienda del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico. Il valore inserito dipende dalla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per l'esame. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di esame.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e</p>

Campo	Descrizione
	sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Descrizione	Informazioni aggiuntive sull'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Campi registrazione a esame

Utilizzare la pagina Registrazione a esame per effettuare la registrazione a un esame. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una registrazione a esame.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave registrazione	
Esame	Il nome dell'esame. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della registrazione per l'esame.
Data registrazione	Assume in modo automatico la data corrente del sistema durante la fase di creazione e può essere modificato durante e dopo la fase di creazione. Può essere modificato durante e dopo la fase di creazione.
Stato registrazione	Lo stato corrente della registrazione dell'esame.
Partner esame	L'azienda partner responsabile dell'amministrazione dell'esame specifico per il quale il candidato effettua la registrazione.
Scadenza punteggio	La data di scadenza del punteggio o della valutazione.
Candidato	Il nome del candidato che sosterrà l'esame. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Numero di registrazione	In genere i numeri di registrazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Data completamento	La data in cui il candidato ha sostenuto l'esame.
Punteggio ottenuto	L'eventuale punteggio numerico ottenuto all'esame.
Valutazione ottenuta	L'eventuale valutazione letterale ottenuta all'esame.

Campo	Descrizione
Data esame	La data in cui l'esame viene sostenuto.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	Il proprietario corrente della registrazione dell'esame.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla registrazione per l'esame. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Certificazione

Per *certificazione* si intende la prova della competenza di una persona in determinati settori. Se l'esame consente di valutare la competenza della persona, la certificazione conferma che la persona è competente. In genere le certificazioni vengono concesse alle persone che hanno superato uno o più esami. Possono essere pertanto considerate come progressione logica dei corsi e degli esami.

Le certificazioni non sono obbligatorie, ma in genere hanno una data di scadenza. Ciò significa che la persona che detiene un certificato può sostenere di essere certificata solo per un periodo di tempo ben definito, trascorso il quale sarà necessario presentare una nuova richiesta. L'impostazione della data di scadenza è dovuta al fatto che l'azienda che assegna le certificazioni prevede che la competenza o la tecnologia per la quale viene concesso il certificato possa evolvere o al contrario diventare obsoleta.

A differenza dei corsi e degli esami, che possono essere associati o meno a più prodotti, una certificazione viene quasi sempre concessa per un prodotto o un insieme di prodotti specifico. Oracle CRM On Demand supporta l'associazione di una certificazione a corsi, esami, prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Nessuna di tali associazioni è obbligatoria: è infatti possibile definirle tutte o solo alcune in base alle esigenze. In alcuni casi, è inoltre possibile definire una certificazione non associata ad alcun corso, esame, prodotto, categoria di prodotto o soluzione.

Utilizzo della home page Certificazione

La home page Certificazione è il punto di partenza per la gestione delle certificazioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Certificazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una certificazione

È possibile creare una certificazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Certificazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione delle certificazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi certificazione](#) (a pagina 486).

Utilizzo degli elenchi certificazione

Nella sezione Elenchi certificazione vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le certificazioni.

Elenco certificazione	Descrizione
Tutte le certificazioni	Elenca tutte le certificazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Certificazioni create di recente	Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione creata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Certificazioni modificate di recente	Tutte le certificazioni modificate negli ultimi 30 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione modificata più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Certificazioni introdotte di recente	Tutte le certificazioni diventate disponibili negli ultimi 90 giorni per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione introdotta più di recente venga visualizzata per prima nell'elenco.
Ritiro da certificazioni	Tutte le certificazioni pianificate per il ritiro nei 90 giorni successivi per le quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che la certificazione che sta per essere ritirata venga visualizzato per prima nell'elenco.
Le mie certificazioni	Tutte le certificazioni di cui si è proprietari.
Le mie certificazioni create di recente	Tutte le certificazioni create negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
Le mie certificazioni modificate di recente	Tutte le certificazioni aggiornate negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle certificazioni modificate di recente

La sezione Certificazioni modificate di recente mostra le certificazioni modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento [Mostra elenco completo](#).

Aggiunta di sezioni alla home page Certificazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Certificazione.

- [Tutte le certificazioni](#)
- [Certificazioni create di recente](#)
- [Certificazioni modificate di recente](#)
- [Certificazioni introdotte di recente](#)
- [Ritiro da certificazioni](#)
- [Le mie certificazioni](#)
- [Le mie certificazioni create di recente](#)
- [Le mie certificazioni modificate di recente](#)

Per aggiungere sezioni alla home page Certificazione

- 1 Nella home page Certificazione fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina Layout della home page Certificazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su [Salva](#).

Gestione delle certificazioni

Per gestire le certificazioni, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 483)
- [Associazione delle certificazioni a esami e corsi](#) (a pagina 483)
- [Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni](#) (a pagina 484)
- [Come rendere le certificazioni visibili per i partner](#) (a pagina 485)
- [Richiesta di certificazione](#) (a pagina 485)
- [Aggiornamento del record di richiesta di certificazione](#) (a pagina 486)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)

- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare le certificazioni a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se la certificazione riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece la certificazione è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti certificazione, Categorie di prodotti certificazione o Soluzioni certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare le certificazioni a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni

- 1 Nella sezione Prodotti certificazione, Categorie prodotti certificazione o Soluzioni certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

NOTA: attenersi alla procedura precedente per correlare una certificazione alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che la certificazione debba essere correlata a una o più soluzioni.

Associazione delle certificazioni a esami e corsi

In genere per ottenere una certificazione è necessario aver seguito un corso o una serie di corsi, al termine dei quali si devono sostenere uno o più esami. Una volta superati con profitto gli esami finali previsti, si ottiene un certificato. Le certificazioni possono essere associate a esami e corsi oppure a entrambi tali elementi.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Esami certificazione o Corsi certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare le certificazioni a esami e corsi

- 1** Nella sezione Esami certificazione o Corsi certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione, fare clic su Aggiungi.
- 2** Nella pagina di modifica specificare l'esame o il corso.
- 3** Fare clic su Salva.
- 4** Ripetere la procedura per aggiungere ulteriori relazioni di esame o corso.

Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare una certificazione ad altre certificazioni. Una certificazione può costituire il prerequisito per una certificazione, il follow-up per un'altra e l'elemento sostitutivo per un'altra certificazione eventualmente ritirata.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutte le certificazioni disponibili e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di una certificazione, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere una certificazione A può essere definito come prerequisito per la concessione della certificazione B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione della certificazione B a un contatto anche se non è detentore della certificazione A.

NOTA: per garantire che una certificazione non possa essere correlata a se stessa, il campo Certificazione correlata non può essere uguale alla certificazione del record padre.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Certificazioni correlate. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per correlare una certificazione a un'altra certificazione

- 1** Nella pagina di elenco di Certificazione fare clic sul nome della certificazione da correlare a un'altra certificazione.
- 2** Nella sezione Certificazioni correlate della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Aggiungi.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Certificazioni correlate selezionare la certificazione correlata e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

Come rendere le certificazioni visibili per i partner

Le certificazioni non vengono rese visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile una certificazione mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record della certificazione.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per rendere le certificazioni visibili per i partner

- 1 Nella sezione Team certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team certificazione specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile la certificazione.

NOTA: Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

Richiesta di certificazione

È possibile usare Oracle CRM On Demand per richiedere la certificazione per un prodotto o un insieme di prodotti specifico.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per richiedere una certificazione

- 1 Nella pagina di elenco di Certificazione fare clic sul nome della certificazione da richiedere.
- 2 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic su Richiesta di certificazione.

- 3 Nella pagina Modifica di Richiesta di certificazione selezionare la certificazione e il candidato per la certificazione, quindi fare clic su Salva.

NOTA: sono supportate più richieste di certificazione per lo stesso contatto. Questo perché i contatti possono aver bisogno di richiedere più volte la stessa certificazione per svariati motivi, ad esempio la scadenza della certificazione esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per la stessa certificazione e lo stesso contatto a condizione che le date delle richieste siano differenti.

Aggiornamento del record di richiesta di certificazione

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di certificazione. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di certificazione. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per aggiornare un record di richiesta di certificazione

- 1 Nella sezione Richieste di certificazione della pagina di dettaglio di Certificazione fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2 Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3 Fare clic su Salva.

NOTA: i valori consentiti predefiniti per il campo Stato certificazione sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

Campi certificazione

Utilizzare la pagina Modifica certificazione per aggiungere una nuova certificazione oppure aggiornare i dettagli di una certificazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una certificazione.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le certificazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Certificazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Sezione informazioni chiave	
Nome	Il nome della certificazione. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare certificazioni duplicate. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo che si desidera usare per questa certificazione.
Stato	Lo stato della certificazione, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data dopo la quale la certificazione può essere richiesta. Se specificato, questo campo determina se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Certificazioni introdotte di recente nella home page Certificazione.
ID certificazione	L'identificativo interno della certificazione. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto primario	Il nome della categoria di prodotto primario per la quale il contatto verrà considerato certificato dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la certificazione riguarda una sola categoria di prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti certificazione.
Prodotto primario	Il nome del prodotto primario per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se la certificazione riguarda un solo prodotto. Se la certificazione è appropriata per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti certificazione.
Disponibile fino al	La data oltre la quale la certificazione non verrà più proposta. Se specificato, questo campo consente di decidere se la certificazione verrà visualizzata o meno nell'elenco Ritiro da certificazioni nella home page Certificazione.
Sezione dettagli certificazione	
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, della certificazione concessa a un contatto. Questo campo viene fornito a scopo informativo e Oracle CRM On Demand non imposta in modo automatico il periodo di validità di una certificazione concessa.
Rinnovabile	Indica se è possibile o meno rinnovare la certificazione concessa a un contatto.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sulla certificazione. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sulle certificazioni vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa certificazione	La tariffa applicata per la concessione della certificazione.
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa della certificazione, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo, ma sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
Sezione informazioni contatto	
Contatto	Il contatto interessato dalla certificazione.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cliente	Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Azienda	L'azienda del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per la certificazione. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di certificazione.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Campi richiesta di certificazione

Utilizzare la pagina Richiesta di certificazione per richiedere una certificazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di certificazione.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave richiesta	
Certificazione	Il nome della certificazione richiesta. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di certificazione.
Data di richiesta	La data della certificazione richiesta. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione.
Numero certificazione	In genere i numeri di certificazione sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Rinnovabile	Indica se la certificazione concessa è rinnovabile o meno.
Candidato	Il nome del candidato che richiede la certificazione. Deve trattarsi di un contatto già definito in Oracle CRM On Demand. Questo campo è obbligatorio.
Data certificazione	La data in cui la certificazione è stata concessa al candidato.
Stato certificazione	Lo stato corrente della richiesta di certificazione.
Data di scadenza	La data di scadenza della certificazione concessa.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	Il proprietario corrente del record della richiesta di certificazione.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record della richiesta di certificazione. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Riconoscimento

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nel vendere un prodotto o nel fornire una qualità di servizio accettabile. Mentre le certificazioni vengono concesse alle persone, i riconoscimenti vengono assegnati alle aziende partner. Un'azienda partner riceve un riconoscimento dopo aver soddisfatto numerosi requisiti. In genere uno dei requisiti principali è la presenza nel ciclo paghe di un numero minimo predefinito di dipendenti muniti di certificazioni specifiche. Da un certo punto di vista, un riconoscimento può essere quindi considerato come una raccolta di certificazioni e come il passo successivo nella progressione logica del corso degli esami per le certificazioni.

I riconoscimenti possono essere associati a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Possono inoltre essere correlati ad altri riconoscimenti.

Utilizzo della home page Riconoscimento

La home page Riconoscimento è il punto di partenza per la gestione dei riconoscimenti.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Riconoscimento. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio *Personalizza home page*, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un riconoscimento

È possibile richiedere un riconoscimento facendo clic sul pulsante *Nuovo* nella sezione Riconoscimenti modificati di recente. Per ulteriori informazioni sulla creazione dei riconoscimenti, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi riconoscimento](#) (a pagina 497).

Utilizzo degli elenchi riconoscimento

Nella sezione Elenchi riconoscimento vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i riconoscimenti.

Elenco riconoscimento	Descrizione
Tutti i riconoscimenti	Elenca tutti i riconoscimenti visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Riconoscimenti creati di recente	Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento creato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Riconoscimenti modificati di recente	Tutti i riconoscimenti modificati negli ultimi 30 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso,

Elenco riconoscimento	Descrizione
	in modo che il riconoscimento modificato più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Riconoscimenti introdotti di recente	Tutti i riconoscimenti diventati disponibili negli ultimi 90 giorni per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento introdotto più di recente venga visualizzato per primo nell'elenco.
Ritiro da riconoscimenti	Tutti i riconoscimenti pianificati per il ritiro nei 90 giorni successivi per i quali si dispone di visibilità. Il criterio di ordinamento predefinito è di tipo cronologico inverso, in modo che il riconoscimento che sta per essere ritirato venga visualizzato per primo nell'elenco.
I miei riconoscimenti	Tutti i riconoscimenti di cui si è proprietari.
I miei riconoscimenti creati di recente	Tutti i riconoscimenti creati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.
I miei riconoscimenti modificati di recente	Tutti i riconoscimenti aggiornati negli ultimi 30 giorni di cui si è proprietari.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei riconoscimenti modificati di recente

La sezione Riconoscimenti modificati di recente mostra i riconoscimenti modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Riconoscimento

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Riconoscimento.

- Tutti i riconoscimenti
- Riconoscimenti creati di recente
- Riconoscimenti modificati di recente

- [Riconoscimenti introdotti di recente](#)
- [Ritiro da riconoscimenti](#)
- [I miei riconoscimenti](#)
- [I miei riconoscimenti creati di recente](#)
- [I miei riconoscimenti modificati di recente](#)

Per aggiungere sezioni alla home page Riconoscimento

- 1** Nella home page Riconoscimento fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina Layout della home page Riconoscimento fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3** Fare clic su Salva.

Gestione dei riconoscimenti

Per gestire i riconoscimenti, eseguire i task riportati di seguito.

- [Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni](#) (a pagina 493)
- [Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti](#) (a pagina 493)
- [Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento](#) (a pagina 494)
- [Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner](#) (a pagina 495)
- [Richiesta di riconoscimento](#) (a pagina 495)
- [Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento](#) (a pagina 496)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni

È possibile associare i riconoscimenti a uno o più prodotti, categorie di prodotti e soluzioni. Se il riconoscimento riguarda un solo prodotto o una sola categoria di prodotti, selezionare rispettivamente il valore appropriato nel campo Prodotto principale o Categoria prodotto principale. Se invece il riconoscimento è applicabile a una o più soluzioni, a più prodotti o a più categorie di prodotti, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Prodotti riconoscimento, Categorie di prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per associare i riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti o soluzioni

- 1 Nella sezione Prodotti riconoscimento, Categorie prodotti riconoscimento o Soluzioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 2 Nella pagina di modifica specificare il prodotto, la categoria di prodotti o la soluzione e fare clic su Salva.
- 3 Ripetere i passi precedenti il numero di volte necessario per definire tutte le relazioni.

NOTA: attenersi alla procedura precedente per correlare un riconoscimento alle soluzioni, indipendentemente dal fatto che il riconoscimento debba essere correlato a una o più soluzioni.

Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti

In Oracle CRM On Demand è possibile correlare un riconoscimento ad altri riconoscimenti. Un riconoscimento può costituire il prerequisito per un riconoscimento, il follow-up per un altro e l'elemento sostitutivo per un altro riconoscimento eventualmente ritirato.

Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di contribuire alla visualizzazione completa di tutti i riconoscimenti e delle relative interdipendenze per i partner. Durante la concessione di un riconoscimento, Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di relazione specificati in questa sezione. Ne consegue, ad esempio, che il detenere un riconoscimento A può essere definito come prerequisito per la concessione del riconoscimento B. Tale prerequisito non viene tuttavia applicato da Oracle CRM On Demand e consente la concessione del riconoscimento B a un'azienda partner anche se non è detentrica del riconoscimento A.

NOTA: per garantire che un riconoscimento non possa essere correlato a se stesso, il campo Riconoscimento correlato non può essere uguale al riconoscimento del record padre.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Riconoscimenti correlati. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di

dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per correlare un riconoscimento a un altro riconoscimento

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da correlare a un altro riconoscimento.
- 2 Nella sezione Riconoscimenti correlati della pagina di dettaglio di Riconoscimento, fare clic su Aggiungi.
- 3 Nella pagina Modifica della sezione Riconoscimenti correlati selezionare il riconoscimento correlato e il tipo di relazione, quindi fare clic su Salva.

Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento

Per *riconoscimento* si intende la prova della capacità o della competenza di un'azienda partner nella fornitura di un prodotto o di un servizio. Per impostare i requisiti di certificazione per un riconoscimento è possibile usare Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile richiedere che un'azienda partner, per ottenere un determinato riconoscimento, debba disporre di almeno il 10% di dipendenti muniti della certificazione appropriata e che il numero minimo di dipendenti muniti di certificazione sia due. In altre parole, se i dipendenti tecnici del ciclo paghe dell'azienda sono 40, l'azienda dovrà disporre di almeno quattro dipendenti con la certificazione appropriata. Se il numero dei dipendenti nel ciclo paghe è limitato a 15, l'azienda dovrà comunque disporre di due dipendenti muniti della certificazione appropriata.

Durante la concessione di un riconoscimento Oracle CRM On Demand non applica i requisiti di certificazione specificati in questa sezione. Questi dati vengono acquisiti solo a scopo informativo, con l'intento di informare i partner sui requisiti di riconoscimento.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Certificazione riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per registrare i requisiti di certificazione per un riconoscimento

- 1 Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento per il quale si desidera registrare i requisiti di certificazione.
- 2 Nella sezione Certificazioni riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi.
- 3 Selezionare la certificazione appropriata dall'elenco di selezione Certificazione.

- 4 Nel campo N. di certificazioni digitare un numero se si desidera definire un numero minimo di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata.
- 5 Nel campo % di dipendenti certificati digitare un valore percentuale se si desidera definire una percentuale minima di dipendenti a cui viene richiesto di disporre della certificazione selezionata, quindi fare clic su Salva.

Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner

I riconoscimenti non vengono resi visibili in modo automatico per i partner. È possibile rendere visibile un riconoscimento mediante l'aggiunta di dipendenti partner a un team e l'associazione del team al record del riconoscimento.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Team riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per rendere i riconoscimenti visibili per i partner

- 1 Nella sezione Team riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Aggiungi utenti.
- 2 Nella pagina Modifica della sezione Team riconoscimento specificare il nome utente, il ruolo team e l'accesso record per ogni dipendente partner per il quale si desidera rendere visibile il riconoscimento.

NOTA: Oracle consiglia di concedere l'accesso di sola lettura ai membri del team di dipendenti partner.

- 3 Fare clic su Salva.

Richiesta di riconoscimento

Se si ritiene che la propria azienda soddisfi i requisiti di riconoscimento, è possibile richiedere il riconoscimento dall'azienda partner.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per richiedere il riconoscimento

- 1** Nella pagina di elenco di Riconoscimento fare clic sul nome del riconoscimento da richiedere.
- 2** Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic su Richiesta di riconoscimento.
- 3** Nella pagina Modifica della sezione Richieste di riconoscimento selezionare il riconoscimento e il partner, quindi fare clic su Salva.

NOTA: le aziende partner possono aver bisogno di richiedere più volte lo stesso riconoscimento per svariati motivi, ad esempio la scadenza del riconoscimento esistente oppure il rifiuto opposto a una richiesta precedente. Oracle CRM On Demand consente quindi di presentare più richieste per lo stesso riconoscimento a condizione che le date delle richieste siano differenti.

Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento

Solo gli utenti con i diritti di accesso appropriati possono aggiornare il record di richiesta di riconoscimento. Per impostazione predefinita, solo i ruoli proprietario della marca, quale Responsabile canale, possono aggiornare il campo Stato del record di richiesta. I ruoli proprietario della marca e i ruoli partner possono aggiornare tutti gli altri campi.

Se necessario, l'amministratore dell'azienda può modificare le impostazioni predefinite dei diritti di accesso.

Procedure preliminari.

L'amministratore dell'azienda deve aver reso disponibile per la pagina di dettaglio la sezione di informazioni correlate Richieste di riconoscimento. Se la sezione di informazioni correlate non è visualizzata nella pagina di dettaglio, fare clic sul collegamento Modifica layout e aggiungere la sezione come sezione Informazioni correlate visualizzate.

Per aggiornare un record di richiesta di riconoscimento, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- 1** Nella sezione Richieste di riconoscimento della pagina di dettaglio di Riconoscimento fare clic sul collegamento Modifica corrispondente al record di richiesta da modificare.
- 2** Modificare i campi nel modo appropriato.
- 3** Fare clic su Salva.

NOTA: i valori consentiti predefiniti per il campo Stato riconoscimento sono Richiesto, Concesso e Respinto. L'elenco di valori è tuttavia configurabile e può essere modificato in modo da soddisfare requisiti aziendali specifici.

Campi riconoscimento

Utilizzare la pagina Modifica riconoscimento per aggiungere un nuovo riconoscimento oppure aggiornare i dettagli di un riconoscimento esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un riconoscimento.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i riconoscimenti anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Riconoscimento. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. Gli amministratori possono inoltre aggiungere nuovi campi per un riconoscimento.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Sezione informazioni chiave	
Nome	Il nome del riconoscimento. Si tratta di un campo che distingue tra maiuscole e minuscole, pertanto è necessario attenersi alle convenzioni di denominazione impostate nell'azienda per le abbreviazioni, l'uso delle maiuscole e così via per evitare di creare riconoscimenti duplicati. Questo campo è obbligatorio.
Tipo	Il tipo di riconoscimento che si desidera usare.
Stato	Lo stato del riconoscimento, ovvero Pianificato o Disponibile. Poiché l'amministratore può modificare i valori di stato possibili, l'insieme di valori visualizzato potrebbe risultare diverso da quello indicato qui. Questo campo è obbligatorio.
Disponibile dal	La data a partire dalla quale il riconoscimento è disponibile. Se specificato, questo campo determina se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Riconoscimenti introdotti di recente nella home page Riconoscimento.
ID riconoscimento	L'identificativo interno del riconoscimento. In genere si tratta di un identificativo univoco, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Categoria prodotto primario	Il nome della categoria di prodotto principale per la quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto la certificazione. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda una sola categoria di prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerose categorie di prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Categorie prodotti riconoscimento.
Prodotto primario	Il nome del prodotto principale per il quale l'azienda partner verrà considerata certificata dopo aver ottenuto il riconoscimento. Usare questo campo soltanto se il riconoscimento riguarda un solo prodotto. Se il riconoscimento è appropriato per numerosi prodotti, lasciare il campo vuoto e usare la sezione di elementi correlati Prodotti riconoscimento.

Campo	Descrizione
Disponibile fino al	La data oltre la quale il riconoscimento non verrà più proposto. Se specificato, questo campo consente di decidere se il riconoscimento verrà visualizzato o meno nell'elenco Ritiro da riconoscimenti nella home page Riconoscimento.
Sezione dettagli riconoscimento	
Validità (mesi)	Il periodo di tempo di validità, in mesi, del riconoscimento concesso a un'azienda partner.
Rinnovabile	Indica se è possibile rinnovare o meno il riconoscimento concesso a un'azienda partner.
Sito Web	L'URL di una pagina che contiene informazioni aggiuntive sul riconoscimento. Il campo Sito Web è utile quando le informazioni sui riconoscimenti vengono memorizzate e gestite in un'applicazione diversa da Oracle CRM On Demand.
Valuta	La valuta usata per la tariffa.
Tariffa riconoscimento	La tariffa applicata per la concessione del riconoscimento.
Opzioni di pagamento	Il metodo usato per pagare la tariffa del riconoscimento, ad esempio Carta di credito o Assegno. Si tratta di un campo a valore singolo. Sono consentite più opzioni di pagamento, ad esempio "Assegno o carta di credito", "Contante o carta di credito" e così via.
Sezione informazioni contatto	
Contatto	Selezionare il punto di contatto principale per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto esiste già come contatto in Oracle CRM On Demand.
Contatto: Nome	Il nome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cognome	Il cognome del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: Cliente	Il nome cliente del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Contatto: E-mail	L'indirizzo e-mail del contatto selezionato nel campo Contatto. Questo campo viene popolato in modo automatico in base alla selezione effettuata nel campo Contatto.
Nome	Il nome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo solo se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Cognome	Il cognome del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
Azienda	Il nome dell'azienda del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
E-mail	L'indirizzo e-mail del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Telefono	Il numero di telefono del punto di contatto per il riconoscimento. Usare questo campo SOLO se il punto di contatto non è già definito in Oracle CRM On Demand.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	Il proprietario del record di riconoscimento. A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Descrizione	Informazioni aggiuntive sul record di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

Campi richiesta di riconoscimento

Utilizzare la pagina Richiesta di riconoscimento per richiedere un riconoscimento. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una richiesta di riconoscimento.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave richiesta	
Riconoscimento	Il nome del riconoscimento richiesto. Questo campo è obbligatorio.
Obiettivo	L'eventuale obiettivo alla base della richiesta di riconoscimento.
Data di richiesta	La data del riconoscimento richiesto. Durante la fase di creazione viene impostata in modo automatico la data corrente del sistema, che può essere modificata durante e dopo la fase di creazione.

Campo	Descrizione
Numero riconoscimento	In genere i numeri di riconoscimento sono univoci, ma Oracle CRM On Demand non applica l'univocità.
Rinnovabile	Indica se il riconoscimento concesso è rinnovabile o meno.
Partner	Il nome dell'azienda partner che richiede il riconoscimento. Questo campo è obbligatorio.
Data riconoscimento	La data in cui il riconoscimento è stato concesso all'azienda partner.
Stato riconoscimento	Lo stato corrente della richiesta di riconoscimento.
Data di scadenza	La data di scadenza del riconoscimento concesso.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	Il proprietario corrente del record della richiesta di riconoscimento.
Descrizione	Informazioni aggiuntive sulla richiesta di riconoscimento. Questo campo ha una lunghezza massima di 2.000 caratteri.

8 Life Sciences

In Oracle CRM On Demand sono disponibili vari tipi di record per le informazioni relative alle scienze biologiche e la gestione del processo di vendita dei prodotti farmaceutici.

In Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition sono disponibili le schede descritte di seguito.

Eventi medici. Usare queste pagine per gestire gli eventi di istruzione medica e le persone che vi partecipano.

Licenza di stato contatto. Usare queste pagine per registrare i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina e convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale.

Periodo di magazzino. Usare queste pagine per organizzare la forza vendite per le metriche di pianificazione e valutazione (ad esempio, per eseguire i conteggi di verifica temporanei, i conteggi di verifica finali e le riconciliazioni).

Transazione campioni. Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia dei vari tipi di transazioni di campioni (trasferimenti, conferme, adeguamenti ed esborsi o distribuzione campioni) e degli elementi di transazione associati.

Allocazione. Usare queste pagine per allocare i campioni agli utenti finali e tenere traccia della quantità dei prodotti campione e del periodo durante il quale sono disponibili per la distribuzione.

Lotto campione. Usare queste pagine per tenere traccia dei numeri di lotto per i prodotti campione.

Dichiarazione di non responsabilità campione. Usare queste pagine per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni di non responsabilità per i prodotti campione.

Piano messaggistica. Usare queste pagine per gestire i piani di messaggistica, ovvero le presentazioni per gli utenti addetti alla vendita effettuate su un PC o un Tablet PC.

Elemento piano messaggistica. Usare queste pagine per specificare gli elementi che costituiscono un piano di messaggistica.

Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica. Usare queste pagine per specificare un elemento di presentazione in modo da fornire informazioni facoltative a supporto dell'elemento del piano di messaggistica primario.

Processi Life Sciences

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition consente di eseguire i task riportati di seguito.

Come tenere traccia degli eventi medici

Per pianificare e tenere traccia degli eventi di istruzione medica si usano le pagine Eventi medici. Un evento di istruzione medica può essere semplice come una sessione informativa tenuta nell'ambulatorio di un dottore oppure complesso come una serie di seminari o una riunione di vendita a livello nazionale. Per ulteriori informazioni su come pianificare e tenere traccia degli eventi di istruzione medica, vedere [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 505).

Pianificazione aziendale

Le pagine di pianificazione aziendale costituiscono la base per le attività di pianificazione nel settore farmaceutico. È possibile impostare i traguardi e gli obiettivi per i clienti, i contatti e i prodotti. È possibile impostare i traguardi e gli obiettivi per i clienti, i contatti e i prodotti; collegandoli successivamente a piani strategici a lungo termine, a obiettivi a breve termine, a piani gerarchici di clienti, a piani di leader d'opinione chiave o a piani di marca. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei piani aziendali, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 297).

Acquisizione dei dettagli dei contatti e dei clienti e pianificazione delle visite di vendita

Utilizzando la parte relativa all'attività di visita delle pagine di dettaglio di Contatto e Cliente, è possibile acquisire e memorizzare informazioni più dettagliate sulle visite di vendita. Queste pagine contengono gli elenchi delle attività di visita e mostrano la cronologia delle visite per un contatto o un cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Contatti, vedere [Contatti](#) (a pagina 226). Per ulteriori informazioni sull'uso delle pagine Clienti, vedere [Clienti](#) (a pagina 203) e [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 144).

Pianificazione delle visite di vendita

I funzionari commerciali possono eseguire task di pianificazione delle visite preliminari per un cliente esaminando le relazioni di contatto e cliente associate. Possono inoltre controllare le ore di visita più adeguate per il contatto e la validità della licenza medica del contatto. Questa pianificazione consente ai funzionari commerciali di determinare quanto riportato di seguito.

- Prodotti da illustrare
- Quantità di campioni o articoli in promozione da lasciare
- Firma da acquisire per completare la visita di vendita

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149), [Come tenere traccia dei migliori orari di visita](#) (vedere "[Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare](#)" a pagina 238), [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 511) e [Pianificazione visite di massa](#) (vedere "[Pianificazione di visite di massa](#)" a pagina 154).

Acquisizione delle informazioni sui clienti per soddisfare le linee guida obbligatorie

È possibile acquisire le informazioni seguenti sulle visite dei clienti:

- prodotti menzionati in dettaglio;
- campioni lasciati ai clienti;

- campioni richiesti dai clienti;
- articoli in promozione o istruttivi lasciati ai clienti;
- piani di messaggistica esaminati;
- risposte ai messaggi;
- firme cliente acquisite.

Si tratta delle informazioni ritenute necessarie per il rispetto delle disposizioni della FDA (Food and Drug Administration) degli Stati Uniti e di agenzie simili di altri paesi. È possibile memorizzarle nella pagina di elenco di Attività visite del record dei dettagli di un contatto. Per ulteriori informazioni sulle pagine Attività, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calendario e attività](#) (a pagina 139)
- [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 144)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)

Gestione dei campioni

Gli amministratori dei campioni possono eseguire processi aziendali quale la creazione di periodi di magazzino, record di allocazione e record di magazzino campioni per i funzionari commerciali. I funzionari commerciali possono creare report di verifica magazzino per soddisfare le richieste dell'amministratore dei campioni ed eseguire le operazioni di liquidazione o riconciliazione per i periodi di magazzino. Possono inoltre rettificare i magazzini, eseguire trasferimenti di campioni in entrata e in uscita e lasciare campioni, con conseguente creazione di transazioni con esborso. Per ulteriori informazioni su questi task, vedere [Gestione dei campioni](#) (a pagina 514).

Gestione delle presentazioni cliente

Le organizzazioni di vendita e marketing possono gestire il proprio contenuto multimediale o grafico, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche correlate alle risposte dei clienti. Le metriche sono passate all'organizzazione di marketing per l'analisi. Usare Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition con un'applicazione client offline. L'applicazione client è necessaria per l'esecuzione delle presentazioni ai clienti e l'acquisizione delle metriche delle risposte dei clienti. Per gestire il contenuto delle presentazioni e i piani di messaggistica, usare Consegna PCD (Personalized Content Delivery), un tipo di software per le presentazioni di vendita. Per ulteriori informazioni sulla soluzione PCD, vedere [Consegna PCD \(Personalized Content Delivery\)](#) (a pagina 587).

Gestione dei componenti di analisi

Un funzionario commerciale, un'organizzazione di marketing, un team di gestione o un team amministrativo di un'azienda farmaceutica possono creare report di analisi dettagliati in Oracle CRM On Demand Answers. In Cronologia visita, Eventi medici e PCD sono disponibili componenti di analisi che consentono di gestire l'analisi nelle aree corrispondenti di Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni sull'uso di Oracle CRM On Demand Answers, vedere [Dashboard](#) (a pagina 1119) e [Report](#) (a pagina 779).

Creazione di eventi di integrazione e di regole del workflow

Gli eventi di integrazione sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Attività
- Piano aziendale
- Campagna
- Licenza di stato contatto
- Fondo
- Richiesta di fondi
- Periodo magazzino
- Richiesta MDF
- Evento medico
- Piano messaggistica
- Obiettivo
- Ordine
- Magazzino campioni
- Lotto campione
- Transazione campioni
- Elemento transazione

Per ulteriori informazioni sugli eventi di integrazione e le regole del workflow, vedere Informazioni sugli eventi di integrazione e Creazione di regole del workflow.

Esecuzione delle valutazioni di attività

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato gli script di valutazione attività, sarà possibile eseguire valutazioni sui task, gli appuntamenti, le chiamate o le visite pianificate per un cliente o un contatto. Per ulteriori informazioni sulle valutazioni, vedere Impostazione degli script di valutazione e [Uso degli script di valutazione attività](#) (a pagina 165).

Aggiunta di registri ai tipi di record Life Sciences

I registri sono supportati per i tipi di record Life Sciences e correlati a Life Sciences seguenti:

- Allocazione
- Piano aziendale
- Report verifica magazzino
- Periodo magazzino
- Evento medico

- Obiettivi
- Lotto campione
- Transazione campioni

È possibile determinare il registro che l'utente visualizza per impostazione predefinita nel Selettore Registro per ogni tipo di record. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dei registri predefiniti per tipo di record per un utente. Per ulteriori informazioni di carattere generale sui registri, vedere Gestione dei registri.

Congressi medici

Utilizzare le pagine di evento medico per pianificare e monitorare gli eventi di formazione medica.

Un evento medico può essere semplice come un incontro formativo nell'ufficio di un medico generico o complesso come una serie di seminari o una riunione per le vendite a livello nazionale.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non include il monitoraggio delle informazioni sugli eventi medici, è possibile che la scheda Eventi medici sia esclusa dalla configurazione.

Gestione della home page evento medico

La home page evento medico è il punto di partenza per la gestione di eventi medici.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Evento medico. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere sezioni alla pagina e rimuovere sezioni da essa.

Creazione di un evento medico

È possibile creare un evento medico facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei eventi medici visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi eventi medici](#) (a pagina 509).

Gestione di Elenchi eventi medici

Nella sezione Elenchi eventi medici vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard degli eventi medici.

Elenco eventi medici	Filtri
Tutti gli eventi medici	Tutti gli eventi, ordinati alfabeticamente in base al nome dell'evento.

Elenco eventi medici	Filtri
Tutti gli eventi medici di questo mese	Eventi con Stato = Attivo, In corso o Pianificato e la cui data di inizio è nel mese corrente.
Tutti gli eventi medici correnti	Eventi che soddisfano entrambe queste condizioni: <ul style="list-style-type: none"> ■ Stato = Attivo, In corso o Pianificato ■ La data di inizio è compresa tra 30 giorni prima della data odierna o 60 giorni dopo la data odierna.
Eventi medici creati di recente	Tutti gli eventi, ordinati per data di creazione.
Eventi medici modificati di recente	Tutti gli eventi, ordinati per data di modifica.
I miei eventi medici	Eventi medici nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli eventi medici modificati di recente

La sezione I miei eventi medici modificati di recente mostra gli ultimi eventi medici modificati.

Visualizzazione dei task correlati agli eventi medici

Nella sezione Task correlati a evento medico sono visualizzati i task assegnati all'utente, ordinati per data di scadenza e quindi per priorità. Vengono inoltre mostrate le informazioni descritte di seguito.

- **Data di scadenza.** La data di scadenza del task in base all'impostazione dell'utente o del responsabile.
- **Freccia.** La priorità dei task nel modo in cui viene impostata dall'utente o dal responsabile, ad esempio 1-Alto, 2-Medio o 3-Basso. La priorità delle attività è indicata da frecce: freccia verso l'alto per la priorità alta, nessuna freccia per la priorità media e la freccia verso il basso per la priorità bassa.

NOTA: Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i valori predefiniti per il campo Priorità, è possibile che le frecce non vengano visualizzate negli elenchi dei task in tale campo.

- **Oggetto.** Titolo del task. Fare clic sul collegamento per rivedere il task.
- **Evento medico.** L'evento medico associato al task.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Evento medico

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Evento medico alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Task correlati a istruzione medica
- Eventi medici creati di recente
- Eventi medici modificati di recente
- I miei congressi medici creati recentemente
- I miei congressi medici modificati recentemente
- Una o più sezioni report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione nella home page Evento medico).

Per aggiungere sezioni alla home page Evento medico

- 1 Nella home page Evento medico, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Evento medico, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 505)
- [Gestione degli eventi medici](#) (a pagina 507)
- [Campi congresso medico](#) (vedere "[Campi eventi medici](#)" a pagina 509)

Gestione degli eventi medici

Per informazioni sulla gestione degli eventi medici, vedere le sezioni riportate di seguito.

- [Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici](#) (a pagina 508)

NOTA: la funzione di gestione degli eventi medici non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, pertanto potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

- [Gestione dei record](#) (a pagina 38)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)

NOTA: non è possibile modificare o eliminare gli eventi medici con lo stato Completato.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 505)
- [Campi eventi medici](#) (a pagina 509)
- [Utilizzo della Home page evento medico](#) (vedere "[Gestione della home page evento medico](#)" a pagina 505)

Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici

È possibile tenere traccia degli invitati ai congressi medici e memorizzare i loro feedback.

Per tenere traccia degli invitati a un congresso medico

- 1** Selezionare l'evento medico.
Per istruzioni sulla selezione degli eventi medici, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Dalla pagina di dettaglio di Evento medico, effettuare le seguenti operazioni.
 - Fare clic su **Aggiungi** nella barra del titolo **Invitati** per aggiungere gli invitati all'evento.
NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione **Invitati** al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).
 - Fare clic su **Modifica** nella barra del titolo **Invitati** per aggiornare i dettagli della sessione, i commenti e lo stato di un invitato esistente.
- 3** Nella pagina **Invitati**, aggiornare le informazioni riportate di seguito.
 - a** Fare clic sull'icona di ricerca accanto a **Nome contatto**.

b Utilizzare la finestra di ricerca per creare un nuovo contatto o selezionarne uno esistente da aggiungere come invitato.

c Selezionare uno stato dall'elenco a discesa Stato partecipante.

4 Salvare il record.

Campi eventi medici

La pagina di modifica di Evento medico consente di aggiungere un evento medico o di aggiornare i dettagli relativi a un evento esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un evento.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni sui dettagli degli eventi medici	
Nome	Nome dell'evento. Massimo 50 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Ubicazione	Limite di 100 caratteri.
Data di inizio	Il valore predefinito è la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di fine	Il valore predefinito è pari a un'ora dopo la data e l'ora attuali. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Data di conferma	Data scelta per inviare la conferma dell'evento agli invitati.
Stato	Stato del congresso medico. I valori predefiniti sono Attivo, Annullato, Completato, In corso, Inattivo e Pianificato.
Tipo	Tipo di congresso medico. Limite di 30 caratteri. I valori predefiniti sono Presentazione CD ROM, Conferenza, Visualizzazione ospedale, Journal Club, Pranzo e apprendimento, Riunione, Giri, Seminario, Simposio, Fiera e Compravendita.
Budget	Importo del budget, nella valuta specificata. Per impostazione predefinita, viene impostata la valuta del sistema. L'amministratore può modificare questa impostazione mediante il campo Valuta attività. Questo campo non compare nel layout di pagina predefinito, ma l'amministratore può visualizzarlo nel layout personalizzato.
Max partecipanti	Numero massimo di invitati all'evento.

Campo	Descrizione
Prodotto	<p>Prodotto da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.</p> <p>Per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.</p>
Categoria prodotto	<p>Categoria di prodotti da mettere in evidenza durante l'evento. Si può selezionare il prodotto o la categoria di prodotti, ma non entrambi.</p> <p>Per aggiungere le categorie di prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione.</p>
Credito CME	Numero di crediti CME (Continuing Medical Education) per l'evento.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record Evento medico.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Obiettivo	Limite di 500 caratteri. Campo obbligatorio per impostazione predefinita.
Dettagli sessione	Dettagli relativi alla sessione. Limite di 500 caratteri.
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate agli eventi medici.

- [Eventi medici](#) (vedere "[Congressi medici](#)" a pagina 505)
- [Utilizzo della Home page evento medico](#) (vedere "[Gestione della home page evento medico](#)" a pagina 505)
- [Gestione degli eventi medici](#) (a pagina 507)

Licenze di stato contatto

Usare le pagine Licenza di stato contatto per creare, aggiornare e tenere traccia delle licenze di stato per un contatto.

Nella *licenza di stato contatto* vengono registrati i dettagli della licenza di stato (o di un'altra giurisdizione) per la pratica della medicina. La licenza consente di convalidare le firme per i campioni lasciati da un funzionario commerciale, ad esempio un funzionario del ramo farmaceutico, a un contatto, ad esempio un medico/ Un medico può disporre di una sola licenza attiva valida per ogni stato. Le licenze per la pratica della medicina in una giurisdizione particolare sono rinnovabili. Se l'implementazione riguarda un paese diverso dagli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle licenze di stato contatto, la scheda Licenza di stato contatto potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Licenza di stato contatto

La home page Licenza di stato contatto è il punto di partenza per la gestione dei record delle licenze di stato per i contatti.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Licenza di stato contatto. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una licenza di stato contatto

Per creare una nuova licenza di stato contatto è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Licenze di stato contatto modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi licenza di stato contatto](#) (a pagina 513).

Uso degli elenchi di licenze di stato contatto

La sezione di elenco di Licenza di stato contatto contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le licenze di stato contatto.

Elenco di licenze di stato contatto	Filtri
Tutte le licenze di stato contatto	Tutte le licenze di stato contatto visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Licenze di stato contatto modificate di recente	Tutte le licenze di stato contatto con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle licenze di stato contatto recenti

La sezione Licenze di stato contatto modificate di recente mostra le ultime licenze di stato contatto modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Licenza di stato contatto

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Licenza di stato contatto alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Licenze di stato contatto create di recente
- Licenze di stato contatto modificate di recente
- Le mie licenze di stato contatto create di recente
- Le mie licenze di stato contatto modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Licenza di stato contatto).

Per aggiungere sezioni alla home page Licenza di stato contatto

- 1 Nella home page Licenza di stato contatto fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Licenza di stato contatto fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Gestione delle licenze di stato contatto

Per gestire le licenze di stato contatto comuni a numerosi tipi di record, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 511)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto](#) (a pagina 511)
- [Campi licenza di stato contatto](#) (a pagina 513)

Campi licenza di stato contatto

Per aggiungere una nuova licenza di stato contatto oppure aggiornare i dettagli di una licenza esistente si usa la pagina di modifica di Licenza di stato contatto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una licenza di stato contatto.

SUGGERIMENTO: per modificare le licenze di stato contatto è inoltre possibile usare le pagine di elenco e dettaglio di Licenza di stato contatto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi delle licenze di stato contatto.

Campo	Descrizione
Contatto	Il contatto per questo record di licenza di stato, di solito un medico generico o un rappresentante farmaceutico. Fare clic sull'icona di ricerca per scegliere un contatto (obbligatorio). (Obbligatorio).
Numero licenza	Il numero della licenza per il contatto, ad esempio PS4231732. (Obbligatorio).
Stato	Lo stato o la giurisdizione statunitense associata al numero di licenza. Usare l'elenco di selezione per selezionare, ad esempio, <i>NJ</i> per New Jersey. NOTA: se la giurisdizione di appartenenza non si trova negli Stati Uniti, il campo Stato non è obbligatorio.

Campo	Descrizione
Data di scadenza	La data di scadenza della licenza (MM/GG/AAAA), ad esempio 10/31/2009. Per selezionare la data di scadenza, usare l'icona calendario.
Stato	Lo stato della licenza, ovvero Attivo o Inattivo. <ul style="list-style-type: none"> ■ Attivo. Impostare questo campo su Attivo quando la licenza di stato è stata convalidata. ■ Inattivo. Impostare questo campo su Inattivo quando la licenza di stato non è più necessaria.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle licenze di stato contatto, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Licenze di stato contatto](#) (a pagina 511)
- [Uso della home page Licenza di stato contatto](#) (a pagina 511)
- [Gestione delle licenze di stato contatto](#) (a pagina 512)
- Impostazione del numero massimo di volte in cui è possibile campionare i contatti senza una licenza di stato valida

Gestione dei campioni

La maggior parte dei principali produttori farmaceutici forniscono campioni gratuiti ai professionisti del settore sanitario nell'ambito delle attività di vendita sul campo. Negli Stati Uniti, la distribuzione di campioni viene regolamentata dalla Food and Drug Administration (FDA) e deve essere riconciliata una volta l'anno. In questo argomento viene illustrato come gestire un magazzino elettronico di campioni e articoli promozionali mediante la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand. Gli amministratori possono impostare e gestire un magazzino campioni e controllare la consegna, i trasferimenti, le ricevute, le discrepanze, le rettifiche e il conteggio di magazzino relativamente ai campioni. Gli utenti finali utilizzano la gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand per tenere traccia di un magazzino elettronico degli stock di campioni, creare trasferimenti di campioni, confermare la ricezione di trasferimenti di campioni e modificare i bilanci di magazzino ai fini della riconciliazione.

La gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand consente agli amministratori dei campioni e ai funzionari commerciali di misurare e monitorare i campioni lasciati a tutti i livelli dell'organizzazione. Per ulteriori informazioni sulle differenze tra i task dell'amministratore dei campioni e dell'utente finale, vedere gli argomenti riportati di seguito.

Scenario per la gestione dei campioni

In questo argomento è riportato un esempio in cui viene illustrato il processo effettuato da un amministratore di campioni e dai funzionari commerciali (utenti finali) che distribuiscono i campioni ai professionisti del settore sanitario. L'azienda può seguire un processo diverso in base ai requisiti aziendali.

Un'azienda farmaceutica dispone di nuovi prodotti da commercializzare. Per impostare un magazzino campioni, l'amministratore dei campioni aggiunge i prodotti al database, associa eventuali numeri di lotto, alloca i campioni ai funzionari commerciali e trasferisce i campioni ai responsabili e ai funzionari commerciali sul campo. I funzionari commerciali quindi effettuano le visite ai medici sul proprio territorio e lasciano i nuovi campioni. Trascorso un mese, ciascun funzionario commerciale deve recarsi alla sede centrale per la riconciliazione del proprio magazzino. Il funzionario commerciale fornisce prima di tutto un conteggio finale di ciascun record di magazzino, inizia quindi un nuovo periodo di magazzino. Il funzionario commerciale nota che ci sono alcune discrepanze nel magazzino durante l'esecuzione della riconciliazione. Una volta apportate le necessarie rettifiche, il funzionario commerciale esegue una riconciliazione con esito positivo e contrassegna il magazzino come Completato e Riconciliato.

In questo scenario, gli amministratori dei campioni sono responsabili del magazzino campioni della propria azienda e devono accertarsi che questo sia conforme alle normative e alle linee guida esistenti. In questo ruolo, essi hanno la responsabilità di stabilire un magazzino campioni master, quindi di trasferire i campioni a ciascun utente finale. Quando gli utenti finali ricevono una spedizione, inviano una ricevuta o una conferma del magazzino. Oracle CRM On Demand immette automaticamente i campioni ricevuti nei relativi conteggi di magazzino.

In questo scenario, il funzionario commerciale, il responsabile referente del funzionario commerciale e l'amministratore dei campioni possono monitorare le discrepanze tra le quantità spedite e le quantità ricevute.

Procedure per gli amministratori

Gli amministratori dei campioni devono avere responsabilità amministrative nella gestione dei campioni in Oracle CRM On Demand per effettuare i task riportati di seguito.

- Definire i campioni come prodotti e aggiungerli al database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'impostazione di prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto](#).
- Se la propria organizzazione utilizza i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni, definire i numeri di lotto e associarli ai prodotti campione. Per ulteriori informazioni vedere [Lotti campione](#) (a pagina 578).
- Impostare un magazzino di campioni. Ciascun record nel magazzino campioni fornisce informazioni al funzionario commerciale circa il prodotto categorizzato come in fase di qualifica per l'elaborazione dei campioni lasciati. Per ulteriori informazioni, vedere [Magazzino campioni](#) (a pagina 528).
- Impostare allocazioni e allocare campioni ai funzionari commerciali. Il record di allocazione determina il periodo di tempo entro il quale i prodotti campione vengono forniti per la distribuzione da parte dei funzionari commerciali ai contatti presso cliniche, ospedali o ai medici nel corso delle visite per lasciare i campioni. Il record di allocazione definisce anche i limiti associati al campione (ad esempio la quantità massima che è consentito lasciare durante una visita). Per ulteriori informazioni, vedere [Allocazioni](#) (a pagina 573).
- Impostare un periodo di magazzino, ossia il periodo definito entro il quale è possibile tenere traccia dello spostamento di campioni o articoli promozionali. Gli amministratori e i funzionari commerciali effettuano tutti i conteggi iniziali, i conteggi di controllo temporanei, i conteggi di controllo finali, i report e le riconciliazioni entro il periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Periodo di magazzino](#) (a pagina 517).
- Trasferire campioni agli utenti finali sul campo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540).
- Monitorare le attività sui campioni. Le attività da monitorare includono il rilascio di campioni, i trasferimenti di campioni tra i dipendenti e la sede centrale, i conteggi di magazzino degli utenti e le

rettifiche di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Monitoraggio delle attività sui campioni](#) (vedere ["Monitoraggio delle attività dei campioni"](#) a pagina 564).

- Memorizzare le firme elettroniche. Le firme elettroniche sono acquisite in Oracle CRM On Demand e vengono memorizzate nel database di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Controllo delle firme elettroniche](#) (a pagina 560).

Procedure dell'utente finale

Gli utenti finali sono i funzionari commerciali che distribuiscono i campioni ai professionisti del settore sanitario ed eseguono i task riportati di seguito.

- Confermare la ricezione del magazzino campioni (ossia dei trasferimenti dei campioni). Per ulteriori informazioni vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 530).
- Trasferire campioni agli altri utenti finali o restituirli alla sede centrale. I funzionari commerciali possono scambiarsi campioni tra loro e restituire i campioni (ad esempio campioni scaduti) alla sede centrale. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540).
- Distribuire campioni durante le visite di vendita ai clienti. Per ulteriori informazioni, vedere [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548).
- Effettuare conteggi di magazzino temporanei come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 523).
- Liquidare i periodi di magazzino come richiesto. Per ulteriori informazioni, vedere [Liquidazione di un periodo di magazzino](#) (vedere ["Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino"](#) a pagina 524).
- Rendere conto di eventuali discrepanze nei record del magazzino effettuando rettifiche di magazzino e inviando altre transazioni. Per ulteriori informazioni vedere [Rettifica delle transazioni campioni](#) (vedere ["Correzione delle transazioni campioni"](#) a pagina 543), [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 545), [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 546).
- Riconciliare il magazzino come necessario. Per ulteriori informazioni, vedere [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530).

Requisiti per la gestione dei campioni

I requisiti riportati di seguito sono validi per gli amministratori e gli utenti finali.

- **Amministratori.** Prima di poter gestire i campioni in Oracle CRM On Demand, gli amministratori devono definire i prodotti. Per ulteriori informazioni sull'impostazione dei prodotti per la propria azienda, vedere [Gestione del contenuto](#).
- **Utenti finali.** Prima che gli utenti finali possano distribuire campioni, devono disporre di un record di allocazione associato per i campioni e devono confermare la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni sulle allocazioni e le conferme di ricezione, vedere [Allocazioni](#) (a pagina 573) e [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 530).

Procedure preliminari. Rivedere i propri ruoli utente.

- Per effettuare tutte le procedure di amministrazione, al proprio ruolo utente devono essere assegnate le responsabilità amministrative e deve includere i privilegi [Abilita operazioni campioni di base](#), [Abilita regolazione campioni](#) e (se richiesto) [Firma](#).

- Per effettuare tutte le procedure dell'utente finale, il proprio ruolo utente deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Periodo di magazzino

Usare le pagine Periodo di magazzino per creare, aggiornare e tenere traccia dei periodi di magazzino. Per *periodo di magazzino* si intende un periodo definito all'interno del quale è possibile tenere traccia del movimento complessivo dei campioni o degli articoli in promozione (distribuzioni, ricezioni, trasferimenti e rettifiche di magazzino relativi ai campioni). Il periodo di magazzino, definito dall'amministratore dei campioni per l'azienda cliente, viene usato per organizzare la forza vendite tramite metriche di pianificazione e valutazione.

Gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali eseguono tutti i conteggi iniziali, i conteggi di verifica temporanei e finali e la riconciliazione all'interno del periodo di magazzino.

- **Conteggio iniziale.** Il conteggio iniziale viene eseguito dal funzionario commerciale alla ricezione di un nuovo magazzino. I funzionari commerciali devono contare fisicamente tutti i campioni ricevuti e confermare di essere in possesso degli articoli. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 530).
- **Conteggio di verifica temporaneo.** L'amministratore dei campioni può richiedere un conteggio di verifica temporaneo in qualsiasi momento. La richiesta prevede il conteggio dei campioni del magazzino e la comunicazione dei risultati. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo. Per ulteriori informazioni, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 523).
- **Conteggio di verifica finale.** Il conteggio di verifica finale viene richiesto dall'amministratore dei campioni. In questo caso il periodo di magazzino sta per scadere ed è necessario dare conto di tutti i campioni. Il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Per creare il report di verifica, il funzionario commerciale accede alla home page Report verifica magazzino, in cui effettua le operazioni necessarie. Il funzionario commerciale può anche attivare la creazione automatica del report di verifica finale. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524).
- **Riconciliazione.** Al termine del conteggio di verifica finale, il funzionario commerciale deve riconciliare il magazzino. Per la riconciliazione i risultati delle transazioni campioni interne vengono confrontati con il conteggio fisico finale e le eventuali discrepanze vengono registrate. Se non vengono rilevate discrepanze, la riconciliazione riesce e il periodo di magazzino viene contrassegnato come riconciliato. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 547) e [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 525).

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui periodi di magazzino, la scheda Periodo di magazzino potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Tipi di periodi di magazzino

Poiché la riconciliazione del magazzino campioni può verificarsi anche una volta al mese, la funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand consente di eseguirla ogni volta che l'amministratore dei campioni lo richiede. Per garantire la massima flessibilità, sono disponibili tre tipi di periodo di magazzino.

Nella tabella seguente vengono descritti i tipi dei periodi di magazzino.

Periodo di magazzino	Descrizione
Attivo	Il periodo corrente, privo di data di fine e non riconciliato. È possibile immettere qualsiasi tipo di transazione campioni, compresa l'aggiunta di nuovi prodotti. I conteggi di magazzino vengono corretti di conseguenza.
Inattivo	Un periodo non riconciliato passato. La data di fine è visibile, ma il periodo non è stato ancora riconciliato. È possibile immettere nel magazzino qualsiasi tipo di transazione campioni, a eccezione dei nuovi prodotti. I conteggi di magazzino ne verranno condizionati di conseguenza. La configurazione predefinita per Oracle CRM On Demand fornisce un periodo inattivo.
Riconciliato	Un periodo inattivo passato. La data di fine è visibile e la riconciliazione del periodo è riuscita. Non è possibile eseguire transazioni su questo periodo di magazzino bloccato.

La configurazione predefinita di Oracle CRM On Demand per la gestione dei campioni prevede tre periodi non riconciliati: un periodo attivo e due periodi inattivi. È possibile disporre di più periodi di magazzino riconciliati, ma è possibile aprire un solo periodo di magazzino attivo alla volta.

Uso della home page Periodo di magazzino

La home page Periodo di magazzino è il punto di partenza per la gestione dei periodi di magazzino. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Periodo di magazzino. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso di periodi di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Creazione di un periodo di magazzino

La creazione di un periodo di magazzino è riservata all'amministratore dei campioni, che crea un periodo di magazzino iniziale per ogni funzionario commerciale che usa Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di periodi di magazzino per gli utenti e [Creazione di record](#) (a pagina 42).

Uso degli elenchi dei periodi di magazzino

La sezione di elenco di Periodo di magazzino contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On

Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i periodi di magazzino.

Elenco di periodi di magazzino	Filtri
Tutti i periodi di magazzino	Tutti i periodi di magazzino visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Periodi di magazzino modificati di recente	Tutti i periodi di magazzino con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei periodi di magazzino recenti

La sezione Periodi di magazzino modificati di recente mostra gli ultimi periodi di magazzino modificati in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Periodo di magazzino

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Periodo di magazzino alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Periodi di magazzino creati di recente
- Periodi di magazzino modificati di recente
- I miei periodi di magazzino creati di recente
- I miei periodi di magazzino modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Periodo di magazzino).

Per aggiungere sezioni alla home page Periodo di magazzino

- 1 Nella home page Periodo di magazzino fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Periodo di magazzino fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo di magazzino](#) (a pagina 517)
- [Campi periodo di magazzino](#) (vedere "[Campi periodo magazzino](#)" a pagina 526)
- [Gestione dei periodi di magazzino](#) (a pagina 520)

Gestione dei periodi di magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 521)
- [Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 521)
- [Aggiunta di registri a un periodo di magazzino](#) (a pagina 522)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 523)
- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 523)
- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524)
- [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 525)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo magazzino](#) (vedere "[Periodo di magazzino](#)" a pagina 517)
- [Campi periodo di magazzino](#) (vedere "[Campi periodo magazzino](#)" a pagina 526)
- [Uso della home page Periodo magazzino](#) (vedere "[Uso della home page Periodo di magazzino](#)" a pagina 518)

Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino

Gli amministratori dei campioni usano la pagina di modifica di Magazzino campioni per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino per un funzionario commerciale oppure per aggiornare i dettagli di un elemento esistente del magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

I funzionari commerciali non possono aggiungere o eliminare gli elementi del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Tuttavia, durante l'esecuzione dei conteggi di verifica temporanei e finali, i funzionari commerciali devono modificare il campo Conteggio fisico dell'elemento del magazzino campioni in un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sui conteggi di verifica, vedere [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 523) e [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524).

Procedure preliminari. L'aggiunta di un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per aggiungere un elemento del magazzino campioni a un periodo di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Magazzino campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Magazzino campioni completare i campi necessario e fare clic su Salva.
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 531).

NOTA: questa procedura si rivela adeguata quando si aggiunge un numero limitato di prodotti. Per l'aggiunta di più record di magazzino si consiglia tuttavia di creare un file di importazione, costituito da record di magazzino appropriati, e di chiedere all'amministratore dell'azienda di caricare i dati nel periodo di magazzino.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 528)
- [Gestione di un magazzino campioni](#) (a pagina 528)
- [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 531)

Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino

Per aggiungere un elemento di transazione campioni a un periodo di magazzino o aggiornare i dettagli di un elemento di transazione campioni esistente si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.

Procedure preliminari. L'aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per aggiungere una transazione campione a un periodo di magazzino

- 1** Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2** Nella sezione Transazioni campioni della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3** Nella pagina di modifica di Transazione campioni completare i campi necessari e fare clic su Salva.
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565).

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 536)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 537)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 539)
- [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565)

Aggiunta di registri a un periodo di magazzino

La procedura descritta di seguito consente di aggiungere registri al periodo di magazzino attivo. Il registro aggiunto al periodo di magazzino attivo può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro sia visualizzato come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Periodo magazzino. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione degli elementi correlati, vedere Personalizzazione dei layout degli elementi correlati.

Per aggiungere un registro a un periodo di magazzino

- 1** Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2** Nella sezione Registri della pagina di dettaglio di Periodo magazzino fare clic su Aggiungi.
- 3** Nel Selettore Registro, scegliere il registro che si desidera aggiungere al periodo di magazzino, quindi fare clic su OK.
Per ulteriori informazioni sui registri, vedere Gestione dei registri.
- 4** Quando richiesto, liquidare il periodo di magazzino facendo clic sul pulsante Liquidà.
Alla chiusura di un periodo di magazzino viene generato un report di verifica magazzino e creato un nuovo periodo di magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al periodo di magazzino chiuso vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino e nel report di verifica magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524).

Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino

Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un report di verifica magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Report verifica magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un report di verifica magazzino.

Procedure preliminari. La creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per creare un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella sezione Report verifica magazzino della pagina di dettaglio di Periodo di magazzino fare clic su Nuovo.
- 3 Nella pagina di modifica di Report verifica magazzino completare i campi necessari e fare clic su Salva.
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 534).

Il report di verifica magazzino creato non può essere modificato. Se il report di verifica magazzino generato contiene un errore, sarà necessario in primo luogo effettuare una correzione per eliminare l'errore e quindi generare un nuovo report di verifica magazzino dopo l'elaborazione della correzione.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 533)
- [Gestione dei report di verifica magazzino](#) (a pagina 533)
- [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 534)

Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo

Al rientro in ufficio, ai funzionari commerciali viene richiesto di effettuare un conteggio di magazzino fisico. I funzionari commerciali richiedono un conteggio di magazzino temporaneo, in modo da verificare il proprio magazzino campioni e inviare le informazioni ottenute all'amministratore dei campioni, che di solito inoltra una richiesta di verifica fisica del magazzino. La verifica temporanea si basa sulle linee guida aziendali. Il conteggio di verifica temporaneo viene spesso eseguito come verifica per i casi speciali, ad esempio quando si ritiene che

si sia verificata una frode oppure quando viene rilevato un problema di elaborazione durante il controllo del magazzino. L'amministratore dei campioni usa il conteggio di verifica temporaneo come punto di controllo.

È possibile eseguire il conteggio del magazzino fisico in qualsiasi momento di un periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi.

Procedure preliminari. La richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per richiedere un conteggio di magazzino temporaneo

- 1** Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino per il quale si desidera eseguire la verifica.
- 2** Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.
Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alle quantità fisiche disponibili per ogni prodotto.
- 3** Fare clic su Conteggio temporaneo.
Si verifica quanto riportato di seguito.
 - Il valore del campo Ultimo conteggio fisico viene modificato in modo da visualizzare il valore di quantità fisica precedente al valore di quantità fisica corrente. È quindi possibile convalidare e confrontare il conteggio fisico precedente con il nuovo conteggio fisico.
 - Viene creato un nuovo report di verifica magazzino in cui tutti gli elementi vengono copiati dal magazzino corrente.
 - Il periodo di magazzino corrente rimane aperto.

NOTA: il pulsante Conteggio temporaneo è abilitato solo per i periodi di magazzino attivi.

Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino

Al termine di un periodo di magazzino, il funzionario commerciale deve eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. Il funzionario commerciale invia il conteggio di verifica finale, per prodotto o per numero di lotto, liquidando il periodo di magazzino. La liquidazione di un periodo di magazzino comporta la chiusura del periodo e la creazione di un report di verifica del magazzino. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi.

La liquidazione di un periodo di magazzino è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530).

Procedure preliminari. Le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino sono possibili solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per eseguire le operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino

1 Nella pagina di elenco di Periodo magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da liquidare.

2 Immettere un valore nel campo Conteggio fisico per ciascun elemento del magazzino campioni.

Il valore immesso nel campo Conteggio fisico deve corrispondere alla quantità fisica effettivamente disponibile per ogni prodotto.

3 Fare clic su Liquidà.

Quando si fa clic su Liquidà, si verifica quanto riportato di seguito.

- Il periodo di magazzino aperto al passo 1 viene chiuso mediante l'assegnazione di una data di fine e viene creato un nuovo periodo di magazzino che contiene tutti i record presenti nel periodo di magazzino chiuso.
- I valori del campo Conteggio fisico (nei record Magazzino campioni) del vecchio periodo di magazzino vengono copiati nel campo Saldo iniziale (nei record Magazzino campioni corrispondenti) del vecchio periodo di magazzino.
- Tutti i campioni non scaduti vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
- Tutti i campioni scaduti con quantità maggiore di zero vengono copiati dal vecchio periodo di magazzino al nuovo periodo di magazzino.
- Tutte le informazioni dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino.
- Viene creato un report di verifica magazzino. Tutte le informazioni dei magazzini campioni e dei registri associate al vecchio periodo di magazzino vengono copiate nel nuovo report di verifica magazzino.

NOTA: quando si fa clic sul pulsante Liquidà, viene visualizzato un messaggio di errore se lo stato del periodo di magazzino non è Attivo oppure se il campo Conteggio fisico è vuoto in uno qualsiasi dei record di magazzino campioni.

4 Tornare alla pagina di elenco di Periodo magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1.

Osservare come un report di verifica del magazzino sia stato creato come figlio del periodo di magazzino chiuso. Il report di verifica del magazzino contiene uno snapshot dei record di magazzino e il conteggio fisico finale alla chiusura del periodo di magazzino. Il report di verifica del magazzino e i record associati sono bloccati, non possono essere modificati e rimangono come storici delle modifiche per l'amministratore dei campioni.

Riconciliazione di un periodo di magazzino

I funzionari commerciali devono riconciliare i propri campioni almeno una volta all'anno. È possibile avviare le riconciliazioni in momenti diversi dell'anno, ma solo nei periodi di magazzino che sono stati chiusi. Per la completa riconciliazione del periodo di magazzino interessato è necessario che tutte le transazioni ad esso associate siano state completate.

La riconciliazione di un periodo di magazzino costituisce il passo conclusivo del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530).

Procedure preliminari. La riconciliazione di un periodo di magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per riconciliare un periodo di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino da riconciliare.

Il periodo di magazzino che si apre deve essere già stato chiuso in precedenza. In altri termini, è possibile riconciliare un periodo solo se non vi sono differenze tra il conteggio fisico e l'importo calcolato da Oracle CRM On Demand e se non vi sono transazioni in sospeso nel periodo di magazzino.

- 2 Fare clic su Riconcilia.

Se una qualsiasi delle condizioni riportate di seguito è vera, viene visualizzato un messaggio di errore:

- Esistono transazioni associate al periodo di magazzino con stato In corso.
- Vi sono periodi di magazzino precedenti ancora aperti.
- La varianza non è contenuta entro limiti accettabili. Attualmente la varianza è impostata su zero.

- 3 Tornare alla pagina di elenco di Periodo di magazzino e aprire lo stesso record di periodo di magazzino aperto al Passo 1. Se la riconciliazione riesce, il flag Riconciliato viene selezionato.

NOTA: gli utenti finali devono creare transazioni di trasferimento per qualsiasi campione trasferito a un altro funzionario commerciale o restituito alle sedi centrali per il periodo anteriore alla riconciliazione. Inoltre, gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questa sincronizzazione è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente o in un periodo che non è ancora diventato attivo.

Campi periodo magazzino

Per aggiungere un periodo di magazzino oppure aggiornare i dettagli di un periodo di magazzino esistente si usa la pagina di modifica di Periodo di magazzino. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un periodo di magazzino.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i periodi di magazzino anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei periodi di magazzino. La maggior parte dei campi è di sola lettura per i funzionari commerciali e modificabile per gli

amministratori di campioni. I campi Attivo e Riconciliato vengono impostati in modo automatico da Oracle CRM On Demand a seconda dello stato, completato o riconciliato, di un periodo di magazzino.

Campo	Descrizione
Data di inizio	La data di inizio del periodo di magazzino preso in considerazione.
Data di fine	La data di scadenza del periodo di magazzino preso in considerazione.
Attivo	<p>Questa casella di controllo viene impostata in modo automatico da Oracle CRM On Demand e indica se il periodo di magazzino è attivo o chiuso.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è attivo. Tutti i campioni lasciati e gli articoli in promozione correnti usano questo periodo di magazzino attivo per l'elaborazione. ■ Se la casella di controllo non è selezionata, il periodo di magazzino è stato completato o liquidato ed è inattivo. <p>Per ulteriori informazioni, vedere Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 524).</p>
Proprietario	Il proprietario del periodo di magazzino.
Data di creazione	L'indicazione della data e dell'utente che ha creato il periodo di magazzino.
Modificato	L'indicazione della data e dell'utente che ha modificato per ultimo il periodo di magazzino.
Riconciliato	<p>Oracle CRM On Demand imposta in modo automatico questa casella di controllo. Indica se l'esecuzione del processo di riconciliazione del periodo di magazzino è riuscita o meno.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se la casella di controllo è selezionata, il periodo di magazzino è stato completamente riconciliato senza discrepanze ed è inattivo e bloccato. ■ Se la casella di controllo non è selezionata, la riconciliazione del periodo di magazzino non è riuscita. <p>Per ulteriori informazioni, vedere Riconciliazione di un periodo di magazzino (a pagina 525).</p>

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui periodi di magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Periodo magazzino](#) (vedere "[Periodo di magazzino](#)" a pagina 517)
- [Gestione dei periodi di magazzino](#) (a pagina 520)
- [Uso della home page Periodo magazzino](#) (vedere "[Uso della home page Periodo di magazzino](#)" a pagina 518)

Magazzino campioni

Usare le pagine Magazzino campioni per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di magazzino campioni.

Un record di *magazzino campioni* informa il funzionario commerciale riguardo al prodotto che è stato inserito nella categoria di prodotti qualificati per la distribuzione di campioni. L'amministratore dei campioni approva il prodotto e ne assegna una determinata quantità al funzionario commerciale. Il funzionario commerciale può tenere il campione finché non sarà in grado di distribuirlo a un medico, a una clinica o una struttura ospedaliera convalidata. Un record di magazzino campioni può essere definito a livello di prodotto oppure a livello di lotto campione. Le regole relative alla quantità che può essere distribuita a un contatto specifico sono memorizzate nel record di allocazione del prodotto campione interessato. Il record di allocazione e il record di magazzino campioni consentono di tenere traccia del processo di esecuzione di una visita di vendita e della distribuzione di un campione o di un articolo in promozione.

Informazioni su come tenere traccia dei record di magazzino campioni

Quando l'amministratore dei campioni spedisce i campioni agli utenti finali che operano sul campo, il funzionario commerciale deve confermare la ricezione degli articoli del magazzino campioni. Il funzionario commerciale deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Queste operazioni costituiscono il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia dei magazzini campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

Durante un periodo di magazzino, il funzionario commerciale può ricevere dal responsabile amministrativo dei campioni la richiesta di eseguire verifiche su un magazzino. In questo caso il funzionario commerciale utilizza i record di magazzino campioni per generare un report di verifica del magazzino. Al termine di un periodo di magazzino, le voci di magazzino vengono conteggiate e registrate nel record di magazzino campioni e le voci rimanenti vengono copiate nel nuovo periodo di magazzino. La riconciliazione del periodo di magazzino conferma che il contenuto corrisponde ai calcoli ottenuti mediante l'elaborazione dei record di transazione per i prodotti. Il periodo di magazzino potrà essere considerato *riconciliato* solo se tutti i record corrispondono.

Gestione di un magazzino campioni

Per le procedure passo passo sulla gestione di un magazzino campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Calcolo del totale corrente del magazzino campioni](#) (a pagina 529)
- [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 530)
- [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 521)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 528)
- [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 531)

Calcolo del totale corrente del magazzino campioni

All'inizio di un periodo di magazzino, un funzionario commerciale può disporre di una *quantità n di prodotto x*. Durante il periodo di magazzino, il funzionario commerciale esegue vari task di transazione, ad esempio trasferimenti in entrata, trasferimenti in uscita, distribuzioni di campioni, correzioni e conferme. Dopo il completamento di ogni task di transazione avviato, Oracle CRM On Demand aggiorna il conteggio corrente per il prodotto x.

In base all'attività di transazione campioni in corso, Oracle CRM On Demand gestisce un record del conteggio corrente di tutti i prodotti eseguendo il calcolo del *saldo di magazzino rappresentativo*. Per calcolare il saldo di magazzino rappresentativo, Oracle CRM On Demand assume il valore di quantità del prodotto x all'inizio di ogni periodo di magazzino ed effettua le operazioni riportate di seguito.

- Aggiunta delle conferme di spedizione
- Somma delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in entrata
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Trasferimento in uscita
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Esborso (transazioni di distribuzione dei campioni)
- Sottrazione delle transazioni campioni di tipo Restituzione
- Somma o sottrazione delle transazioni campioni in base al tipo di Rettifica di magazzino e al valore del campo della quantità. Un numero negativo come risultato è accettabile per indicare condizioni di perdita, furto o errore umano.

Procedure preliminari. Per visualizzare il conteggio corrente del magazzino campioni, è necessario che il campo Conteggio sistema sia visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica del magazzino campioni. Per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non è visualizzato, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per configurare l'impostazione del campo nelle pagine del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sulla gestione dei campi, vedere Pagina di personalizzazione applicazioni del tipo di record.

Per visualizzare la quantità dell'ultimo conteggio fisico

- 1 Nella pagina di elenco di Periodo di magazzino espandere il campo Data di inizio per aprire il record del periodo di magazzino desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Periodo di magazzino andare alla sezione Magazzino campioni.

Per ciascun elemento del magazzino campioni, il valore del campo Ultimo conteggio fisico indica la quantità di articoli del magazzino al momento dell'ultima esecuzione del report di verifica del magazzino. Il campo Conteggio sistema indica la quantità di campioni iniziale trasferita dalle sedi centrali ai funzionari commerciali. Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi magazzino campioni](#) (a pagina 531).

Conferma della ricezione del magazzino campioni

Quando l'amministratore dei campioni invia i campioni agli utenti finali che operano sul campo, quando gli utenti finali scambiano i campioni oppure li restituiscono alle sedi centrali, il destinatario della transazione deve confermare la ricezione dei campioni. Il destinatario deve ricevere fisicamente i campioni, eseguirne il conteggio e confermarne la quantità. Questo passo costituisce il punto di partenza del processo che consente di tenere traccia del magazzino campioni e conduce alla riconciliazione del magazzino alla fine del periodo di magazzino.

La funzione di gestione dei campioni di Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni nel processo di [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa o parziale di un trasferimento di campioni. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 541)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 542)

Procedure preliminari. La conferma della ricezione del magazzino campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

NOTA: quando si conferma la ricezione del magazzino campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari.

Processo di riconciliazione del magazzino

In questo argomento vengono descritte le modalità di riconciliazione del magazzino.

Procedure preliminari. Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Il proprio ruolo utente deve includere i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.
- Soddisfare i requisiti riportati di seguito.
 - **Verificare che i periodi di magazzino precedenti siano stati riconciliati.** Gli utenti devono riconciliare i periodi di magazzino precedenti secondo l'ordine cronologico. Questo requisito è da tenere presente solo se la configurazione dell'azienda accetta la presenza di più periodi inattivi non riconciliati.
 - **Confermare la ricezione dei trasferimenti di campioni.** Gli utenti devono inviare le notifiche di conferma per tutte le spedizioni di magazzino campioni ricevute.
 - **Creare transazioni di trasferimento per i campioni trasferiti.** Gli utenti devono creare transazioni di trasferimento per tutti i campioni trasferiti a un altro funzionario commerciale o restituiti alle sedi centrali.

- **Gli utenti mobili devono effettuare la sincronizzazione con il database del server.** Gli utenti mobili devono sincronizzare il proprio database locale con il database del server prima di inviare un conteggio di magazzino. Questo requisito è importante se gli utenti registrano i campioni ricevuti in un periodo precedente.

Limitazioni applicate durante la riconciliazione del magazzino

Tenere presente le limitazioni descritte di seguito.

- I conteggi dei campioni trasferiti e ricevuti vengono riportati nel conteggio di magazzino solo dopo l'invio dei rispettivi record.
- Non è possibile riconciliare un periodo di magazzino se esistono discrepanze tra i conteggi fisici e i conteggi elettronici del magazzino. Qualsiasi discrepanza rilevata deve essere corretta affinché l'utente possa riconciliare il periodo.

Per riconciliare il magazzino, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524)
- 2 [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 547)
- 3 [Riconciliazione di un periodo di magazzino](#) (a pagina 525)

Campi magazzino campioni

Per aggiungere un nuovo record di magazzino campioni oppure aggiornare i dettagli di un record di magazzino campioni esistente si usa la pagina di modifica di Magazzino campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un magazzino campioni.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare un magazzino campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Magazzino campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di magazzino campioni.

Campo	Descrizione
Campione	<p>Il prodotto associato al record di magazzino campioni esaminato.</p> <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di magazzino campioni, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.</p>

Campo	Descrizione
N. lotto	<p>Il numero di lotto associato al prodotto campione selezionato. Questo campo è facoltativo.</p> <p>NOTA: durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un record di magazzino campioni, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere Lotti campione (a pagina 578) e Campi lotto campione (a pagina 581).</p>
Saldo iniziale	La quantità iniziale ricevuta dalla sede centrale all'inizio del periodo di magazzino.
Ultimo conteggio fisico	La quantità di articoli del magazzino al momento dell'esecuzione dell'ultimo report di verifica.
Conteggio fisico	<p>Il conteggio fisico del saldo corrente. Si tratta di un valore immesso dal funzionario commerciale.</p> <p>NOTA: questo è l'unico campo che può essere modificato da un funzionario commerciale.</p>
Conteggio sistema	<p>La quantità iniziale trasferita dalla sede centrale al funzionario commerciale. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione del conteggio corrente di un magazzino campioni, vedere Calcolo del totale corrente del magazzino campioni (a pagina 529).</p> <p>NOTA: per impostazione predefinita, il campo Conteggio sistema non viene visualizzato nelle pagine di dettaglio e modifica di Magazzino campioni, pertanto è necessario contattare l'amministratore dei campioni per configurarne l'impostazione in tali pagine.</p>
Differenza	<p>La differenza tra il valore del campo Conteggio fisico e il valore del campo Ultimo conteggio fisico.</p> <p>Oracle CRM On Demand popola questo campo in modo automatico quando si esegue la liquidazione di un periodo di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 524).</p>
N. lotto: Data di scadenza	La data di scadenza impostata per il campione. È importante quando si usa un lotto campione per tenere traccia dei record di magazzino campioni.
N. lotto: Data chiusura	La data calcolata in corrispondenza della quale il campione scade. Per il calcolo viene usata la formula seguente: data di scadenza meno il numero dei giorni brevi uguale data chiusura.
Creato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha creato il record di magazzino campioni.
Modificato	L'indicazione della data, dell'ora e dell'utente che ha modificato per ultimo il record di magazzino campioni.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui magazzini campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Magazzino campioni](#) (a pagina 528)
- [Gestione di un magazzino campioni](#) (a pagina 528)
- [Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino](#) (a pagina 521)

Report di verifica magazzino

Usare le pagine Report verifica magazzino per creare e tenere traccia dei report di verifica magazzino.

Un *report di verifica magazzino* viene generato da Oracle CRM On Demand quando un funzionario commerciale creare un conteggio di verifica temporaneo o finale per il periodo di magazzino. Gli amministratori e i funzionari commerciali possono visualizzare i conteggi di magazzino (periodi di liquidazione temporanea e finale) inviati in precedenza nella pagina di elenco di Report verifica magazzino.

Il report di verifica magazzino è uno strumento di grande utilità che consente agli amministratori responsabili della conformità dei campioni di controllare che i campioni vengano distribuiti in modo appropriato dai singoli funzionari commerciali. Mediante i report di verifica magazzino gli amministratori responsabili della conformità possono soddisfare alcuni requisiti obbligatori nel corso dell'anno. Una volta creato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni dei report di verifica magazzino, la scheda Report verifica magazzino potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Gestione dei report di verifica magazzino

Per le procedure passo passo sulla gestione dei report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo](#) (a pagina 523). Un conteggio di verifica temporaneo è la richiesta di conteggio degli articoli di magazzino e di generazione di un report di verifica magazzino.
- [Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino](#) (a pagina 524). Gli utenti finali devono eseguire il conteggio e registrare il risultato del conteggio fisico finale per ogni campione, nonché inviare il report di verifica finale. La liquidazione di un periodo di magazzino attiva in modo automatico la creazione del report di verifica magazzino finale.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 116)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 533)
- [Campi report di verifica magazzino](#) (a pagina 534)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 523)

Campi report di verifica magazzino


Per visualizzare i record di un report di verifica magazzino si usa la pagina di elenco di Report verifica magazzino. Una volta creato o generato, il report di verifica magazzino non può essere modificato.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi dei report di verifica magazzino.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del report di verifica magazzino	
Tipo	<p>Il tipo del report di verifica magazzino. Può essere uno dei tipi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Conteggio di magazzino di liquidazione. Questo tipo di report di verifica magazzino esegue la liquidazione di un periodo di magazzino mediante il conteggio e la registrazione del conteggio fisico finale per ogni campione. È possibile liquidare solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino (a pagina 524). ■ Conteggio di magazzino temporaneo. Questo tipo di report di verifica magazzino esegue il conteggio fisico del magazzino in un determinato momento del periodo di magazzino attivo e non riconciliato. Quando si richiede un conteggio di magazzino temporaneo vengono presi in considerazione solo i periodi di magazzino attivi. Per ulteriori informazioni, vedere Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo (a pagina 523).
Stato	Lo stato del report di verifica magazzino descrive lo stato del record e può

Campo	Descrizione
	<p>essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In corso. Lo stato iniziale del report di verifica magazzino. ■ Inviato. Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal funzionario commerciale e inviato al responsabile per l'approvazione. ■ Rifiutato. Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato rifiutato in quanto incompleto o impreciso. ■ Approvato. Il report di verifica magazzino è stato rivisto dal responsabile del funzionario commerciale ed è stato accettato come valido elemento di contabilità del magazzino. ■ Annullato. Il report di verifica magazzino non ha seguito il processo di approvazione ed è stato annullato.
Motivo	<p>Il motivo alla base della richiesta di generazione del report di verifica magazzino. Può essere uno dei motivi descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Annuale. Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino temporaneo standard per l'anno trascorso. ■ Annuale - Liquidazione. Selezionare questa opzione se si sta generando il conteggio di magazzino di liquidazione standard per l'anno. ■ Per causa. Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporaneo ad hoc come richiesto dall'amministratore dei campioni. ■ Per causa - Liquidazione. Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un conteggio di magazzino di liquidazione al di fuori del periodo di magazzino previsto. ■ Speciale - Temporaneo. Selezionare questa opzione se l'amministratore dei campioni richiede la generazione di un report di verifica magazzino ad hoc. ■ Settimanale - Temporaneo. Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per la settimana precedente. ■ Mensile - Temporaneo. Selezionare questa opzione se si sta generando un conteggio di magazzino temporanea per il mese precedente. ■ Conclusione - Liquidazione. Selezionare questa opzione in caso di cessazione del funzionario commerciale e se una parte distinta è incaricata del conteggio degli articoli di magazzino rimanenti.
Commenti	Commenti aggiuntivi immessi per il report di verifica magazzino.
Data report	La data di generazione del report.
Data completamento	La data in cui il report ha ricevuto l'approvazione finale.

Campo	Descrizione
Allegato	<p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al report di verifica magazzino. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al report di verifica magazzino, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, il campo Allegato della pagina di dettaglio di Record mostra il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di report di verifica magazzino.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere Come allegare i file ai record tramite i campi allegato (a pagina 116).</p>
Informazioni chiave sul periodo di magazzino	
Periodo di magazzino	Il periodo di magazzino a cui è associato il report di verifica.
Proprietario	Il funzionario commerciale che esegue il report di verifica magazzino ed è proprietario dei record di magazzino.
Creato	L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di generazione del report.
Modificato	L'indicazione dell'utente, della data e dell'ora di approvazione o rifiuto del report.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui report di verifica magazzino, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Report di verifica magazzino](#) (a pagina 533)
- [Gestione dei report di verifica magazzino](#) (a pagina 533)
- [Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino](#) (a pagina 523)

Transazioni campioni

Usare le pagine Transazione campioni per creare, aggiornare e tenere traccia delle transazioni campioni e degli elementi di transazione associati per i campioni.

Per *transazione campioni* si intende un record relativo a un trasferimento di campioni, a una ricezione, a una distribuzione di campioni o a una rettifica di magazzino. Oracle CRM On Demand assegna un identificativo univoco a ogni record di transazione campioni per facilitarne l'individuazione. La creazione di una transazione campioni consente di segnalare e riconciliare tutti gli spostamenti dei campioni e degli articoli in promozione al termine del periodo di magazzino nonché di gestire il conteggio corrente dei prodotti di magazzino durante un periodo di magazzino specifico. Ogni record rappresenta una transazione singola che può essere costituita da una o più voci di elemento (gli elementi di transazione). Le transazioni sono associate con il periodo di magazzino appropriato in base alla data. L'attività di distribuzione dei campioni e degli articoli in promozione genera una transazione con esborso (transazione di distribuzione campioni). Il trasferimento del magazzino tra le sedi centrali e i funzionari commerciali genera due record di transazione:

- un record di tipo *trasferimento in uscita* per l'entità che invia il campione;
- un record di tipo *trasferimento in entrata* per l'entità che riceve il campione.

I funzionari commerciali o le sedi centrali possono creare transazioni di correzione per gestire le discrepanze di magazzino dovute a perdite, furti, restituzioni, ritrovamenti o errore umani. Quando lo stato di una transazione campioni è Inviato, non è possibile modificarne le informazioni. Per apportare una modifica sarà necessario generare una nuova transazione di correzione.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle transazioni campioni, la scheda Transazione campioni potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Transazione campioni

La home page Transazione campioni è il punto di partenza per la gestione delle transazioni campioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazione campioni. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso delle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Creazione di una transazione campioni

Per creare una nuova transazione campioni è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Transazioni campioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 565).

È possibile creare i tipi di transazioni campioni riportati di seguito.

- **Transazioni inviate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540).
- **Transazioni di correzione.** Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione delle transazioni campioni](#) (a pagina 543).
- **Transazioni perse e trovate.** Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 545).

I tipi di transazioni campioni riportati di seguito non possono essere creati in quanto generati in modo automatico da Oracle CRM On Demand quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

- **Transazioni con esborso.** È possibile visualizzare le transazioni con esborso. Tuttavia, per apportare modifiche a una transazione con esborso è necessario creare una nuova transazione di correzione magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 546).
- **Transazioni ricevute.** Gli utenti finali devono confermare la ricezione dei campioni. Se un funzionario commerciale riceve una quantità di campioni diversa da quella effettivamente inviata, è necessario creare una transazione di correzione magazzino per registrare la discrepanza. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione del magazzino campioni](#) (a pagina 530).

Uso degli elenchi di transazioni campioni

La sezione degli elenchi di Transazione campioni contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le transazioni campioni.

Elenco di transazioni campioni	Filtri
Tutte le transazioni campioni	Tutte le transazioni campioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Transazioni di correzione	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Rettifica di magazzino.
Transazioni con esborso	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Esborso.
Transazioni di discrepanza	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario con stato Elaborato con discrepanza.
Transazioni perse	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario, di tipo Rettifica di magazzino e con codice motivo Perso.
Transazioni ricevute	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in entrata.
Transazioni campioni modificate di recente	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.
Transazioni inviate	Tutte le transazioni campioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario e di tipo Trasferimento in uscita.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle transazioni campioni recenti

La sezione Transazioni campioni modificate di recente mostra le ultime transazioni campioni modificate in ordine di tempo. Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Transazione campioni

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazione campioni alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Transazioni campioni create di recente
- Transazioni campioni modificate di recente
- Le mie transazioni campioni create di recente
- Le mie transazioni campioni modificate di recente

Per aggiungere sezioni alla home page Transazione campioni

- 1 Nella home page Transazione campioni fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Transazione campioni fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 536)
- [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 565)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 539)

Gestione delle transazioni campioni

Per le procedure passo passo sulla gestione delle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540)
- [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 541)
- [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 542)

- [Correzione delle transazioni campioni](#) (a pagina 543)
- [Creazione di transazioni campioni perse e trovate](#) (a pagina 545)
- [Visualizzazione delle transazioni con esborso](#) (a pagina 546)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546)
- [Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici](#) (a pagina 547)
- [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548)
- [Controllo delle firme elettroniche](#) (a pagina 560)
- [Monitoraggio delle attività dei campioni](#) (a pagina 564)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Come allegare i file ai record tramite i campi allegato](#) (a pagina 116)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 536)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 537)
- [Campi Transazione campioni](#) (a pagina 565)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 570)

Creazione di un trasferimento di campioni

Per *trasferimento di campioni* si intende una transazione inviata di tipo Trasferimento in uscita o Restituzione. Un trasferimento di campioni viene creato a ogni scambio di campioni di prodotto all'interno dell'azienda. Questa procedura può essere usata da:

- un amministratore di campioni, per l'invio delle spedizioni agli utenti finali nel campo;
- gli utenti finali, per lo scambio di campioni tra loro;
- gli utenti finali, per la restituzione dei campioni alle sedi centrali.

Dopo l'esecuzione di un trasferimento di campioni in Oracle CRM On Demand, il destinatario riceve un trasferimento di campioni di tipo Trasferimento in entrata. Dopo la conferma della ricezione della transazione da parte del destinatario, Oracle CRM On Demand immette una nuova voce di magazzino nel conteggio di magazzino e imposta un numero di articoli di magazzino inferiore nei record di magazzino del mittente.

Procedure preliminari. La creazione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per creare un record Trasferimento in uscita o Restituzione

- 1** Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2** Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Trasferimento in uscita o Restituzione:
 - **Trasferimento in uscita.** Indica il trasferimento dei campioni a un altro utente.
 - **Restituzione.** Indica la restituzione dei campioni alle sedi centrali. In genere i campioni vengono restituiti perché scaduti oppure perché sono prodotti danneggiati da distruggere.
- 3** Impostare lo stato su In corso.
- 4** Immettere il nome della persona che riceverà il campione nel campo Trasferisci a.
- 5** Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze (vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565) per ulteriori informazioni) e fare clic su Salva.
- 6** Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546).
- 7** Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.
- 8** Fare clic su Invia.

Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Trasferimento in uscita o Restituzione viene impostato su In transito e Oracle CRM On Demand crea in modo automatico un nuovo record di transazione destinatario di tipo Trasferimento in entrata con stato In transito.

Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione Trasferimento in uscita o Restituzione vengono copiate nella nuova transazione destinatario.

Il nuovo record di transazione ricevuta eredita tutti gli elementi di transazione dal record della transazione Trasferimento in uscita o Restituzione.

Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il nuovo magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito, oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 542).

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

Procedure preliminari. La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni

- 1** Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.
- 2** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.

La transazione che si desidera aprire deve essere del tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.
- 3** Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.

Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.
- 4** Fare clic su Conferma.

Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, lo stato della transazione viene modificato e impostato su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.

Se invece la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano differenti, è possibile scegliere tra chiudere la transazione con una discrepanza oppure tenerla aperta con lo stato Ricevuto parzialmente. Per ulteriori informazioni, vedere [Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 542).

NOTA: le quantità dei campioni trasferiti non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni

Oracle CRM On Demand supporta lo spostamento elettronico del magazzino campioni. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 540). I campioni vengono instradati a un destinatario che deve confermarne la ricezione in modo che Oracle CRM On Demand possa trasferire il magazzino al periodo di magazzino attivo del destinatario.

Gli utenti finali possono confermare la ricezione completa di un trasferimento di campioni, come descritto in [Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni](#) (a pagina 541), oppure la ricezione parziale di un trasferimento di campioni, come descritto nella procedura riportata di seguito.

Quando si conferma la ricezione di un trasferimento di campioni, se l'utente finale non dispone già dei record corrispondenti al prodotto campione, al lotto campione o al periodo di magazzino associato al magazzino campioni in fase di trasferimento, Oracle CRM On Demand creerà i record necessari di conseguenza.

Procedure preliminari. La conferma della ricezione di un trasferimento di campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per confermare la ricezione parziale di un trasferimento di campioni

- 1** Fare clic su Transazioni ricevute nella sezione di elenco di Transazione campioni della home page Transazione campioni.
- 2** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione da confermare.

La transazione che si desidera aprire deve essere di tipo Trasferimento in entrata e avere lo stato In transito.
- 3** Controllare i dettagli della transazione e immettere i valori appropriati nei campi Quantità ricevuta della sezione Elementi transazione per indicare la quantità di prodotti campione ricevuta.

Il campo Quantità spedita mostra la quantità degli articoli spediti ed è di sola lettura.
- 4** Fare clic su Conferma.

Se la quantità ricevuta e la quantità spedita risultano diverse, viene visualizzato un messaggio di errore che indica una differenza nelle quantità di trasferimento.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Fare clic su OK per chiudere la transazione con una discrepanza.

In questo caso Oracle CRM On Demand genera in modo automatico una transazione di discrepanza con lo stato Elaborato con discrepanza.
 - Fare clic su Annulla per lasciare aperta la transazione con lo stato Ricevuto parzialmente.

Se non vi sono differenze tra la quantità ricevuta e la quantità spedita, lo stato della transazione viene modificato e impostato su Elaborato e sarà necessario confermare la ricezione completa dei campioni trasferiti.

NOTA: le quantità di trasferimento dei campioni non verranno visualizzate nei conteggi di magazzino degli utenti finali finché questi ultimi non avranno confermato la ricezione dei campioni.

Correzione delle transazioni campioni

I funzionari commerciali devono tenere traccia delle modifiche di magazzino e assicurarsi che ogni campione venga preso in considerazione durante la riconciliazione. La funzione di correzione consente agli amministratori dei campioni e agli utenti finali di correggere i conteggi di magazzino intervenendo sulle transazioni campioni passate, ovvero quelle già elaborate. Tra le cause più comuni alla base della correzione delle transazioni campioni passate vi sono la perdita o il furto dei prodotti, nonché gli errori di conteggio o di immissione dei dati. È possibile aggiungere prodotti oppure rettificare le quantità per qualsiasi tipo di transazione campioni (di trasferimento, con perdita o furto, ricevute, di distribuzione campioni o con esborso,

e così via). Le correzioni consentono di riconciliare la quantità originale presente nel record dell'amministratore dei campioni alla quantità esistente quando il funzionario commerciale effettua il conteggio del magazzino fisico.

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record Rettifica di magazzino. Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

■ [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente](#) (a pagina 544)

■ [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 545)

Procedure preliminari. La creazione delle correzioni (transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino) è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente

È possibile correggere tutte le transazioni di qualsiasi tipo con stato Elaborato. Dopo l'elaborazione di una transazione esistente, non è possibile apportare un'ulteriore correzione. Se necessario, si dovrà creare un nuovo record di rettifica. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 545).

Procedure preliminari. La correzione dei record di rettifica magazzino esistenti è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Per correggere un record Rettifica di magazzino esistente

1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni aprire una transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato Elaborato.

2 Aggiungere o modificare i registri associati al record a seconda delle esigenze.

3 Fare clic su Regola.

Questo passo crea una nuova transazione di tipo Rettifica di magazzino con stato In corso.

Tutti gli elementi di transazione vengono copiati nel nuovo record. Tutte le informazioni dei registri associate alla transazione originale vengono copiate nella nuova transazione.

4 Modificare le informazioni chiave della transazione secondo le esigenze.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565).

5 Modificare gli elementi della transazione secondo le esigenze.

Ad esempio, è possibile modificare la quantità di un elemento esistente della transazione, aggiungere un nuovo elemento oppure eliminare un elemento esistente. Per ulteriori informazioni sui campi di questa sezione della pagina, vedere [Campi elemento transazione](#) (a pagina 570).

6 Fare clic su Invia per inviare il nuovo record di transazione Rettifica di magazzino.

Se non sono stati commessi errori, lo stato del nuovo record di transazione Rettifica magazzino viene impostato su Inviato.

Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino

Per risolvere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli utenti finali e gli amministratori dei campioni devono creare e inviare transazioni di correzione. I funzionari commerciali e gli amministratori dei campioni registrano le rispettive transazioni campioni mediante la creazione di nuovi record di transazioni campioni di tipo Rettifica di magazzino.

Procedure preliminari. La creazione dei record di rettifica magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Per creare un nuovo record Rettifica di magazzino

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3 Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Campioni persi, Campioni trovati o Conteggio iniziale.
- 4 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565).
- 5 Aggiungere almeno un elemento di transazione come descritto in [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546).
- 6 Fare clic su Invia.

Creazione di transazioni campioni perse e trovate

I funzionari commerciali possono registrare qualsiasi transazione di campioni persa o trovata rilevata nel magazzino mediante la creazione di record specifici.

Procedure preliminari. La creazione delle transazioni campioni perse e trovate è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Per creare un nuovo record di transazione campioni persa o trovata

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 2 Nella pagina di modifica di Transazione campioni impostare l'opzione Tipo di transazione su Rettifica di magazzino.
- 3 Immettere un motivo nel campo Motivo, ad esempio Perso o Trovato.
- 4 Completare gli altri campi della pagina di modifica di Transazione campioni a seconda delle esigenze, quindi fare clic su Salva.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565).

5 Aggiungere almeno un elemento di transazione.

Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546).

6 Fare clic su Invia.

Visualizzazione delle transazioni con esborso

Gli utenti finali non possono creare le transazioni con esborso (transazioni di distribuzione dei campioni). Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico quando i funzionari commerciali lasciano i campioni nel corso delle visite di vendita.

NOTA: gli utenti finali non possono creare neanche le transazioni ricevute. Oracle CRM On Demand genera le transazioni di tipo Trasferimento in entrata in modo automatico quando i funzionari commerciali restituiscono i campioni lasciati in precedenza oppure ne eseguono il trasferimento in uscita alle sedi centrali o a un altro funzionario commerciale.

Procedure preliminari. La visualizzazione delle transazioni con esborso è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per visualizzare le transazioni con esborso

- 1** Nella home page Transazione campioni fare clic su Transazioni con esborso nella sezione degli elenchi di Transazione campioni.
- 2** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire la transazione con esborso da visualizzare.
- 3** Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni che viene visualizzata, rivedere le informazioni chiave transazione, le informazioni chiave contatto e le informazioni sugli elementi della transazione.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi transazione campioni](#) (a pagina 565).

Gli utenti finali non possono aggiornare o modificare le informazioni di questa pagina. Se occorre apportare modifiche o correzioni a una transazione con esborso sarà necessario creare una nuova transazione Rettifica di magazzino. Vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 545).

NOTA: procedendo in modo analogo e selezionando l'opzione appropriata nell'elenco delle transazioni campioni, è inoltre possibile visualizzare le transazioni ricevute.

Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni

Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente, si usa la pagina di modifica di Transazione campioni.

Procedure preliminari. L'aggiunta di elementi alle transazioni campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per aggiungere un elemento di transazione a una transazione campioni

- 1** Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.
- 2** Nella sezione Elementi transazione della pagina di dettaglio di Transazione campioni fare clic su Nuovo.
- 3** Nella pagina di modifica di Elemento transazione completare i campi necessari e fare clic su Salva.
Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Campi elemento transazione](#) (a pagina 570).

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 568)
- [Gestione degli elementi di transazione](#) (a pagina 568)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 570)

Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino evidenziate da Oracle CRM On Demand dopo il trasferimento dei campioni, gli amministratori dei campioni e gli utenti finali devono creare e inviare transazioni di correzione.

La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici è inoltre un passo importante del [Processo di riconciliazione del magazzino](#) (a pagina 530).

Procedure preliminari. La correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino è possibile solo se il proprio ruolo utente include i privilegi Abilita operazioni campioni di base e Abilita regolazione campioni.

Per correggere le discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici del magazzino, gli amministratori dei campioni e i funzionari commerciali possono usare una o tutte e due le opzioni riportate di seguito.

- Creazione e invio di una transazione di correzione dei campioni con uno o più elementi. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino](#) (a pagina 545).
- Correzione dei record di elemento delle transazioni immesse in precedenza ma non ancora inviate. Per ulteriori informazioni, vedere [Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente](#) (a pagina 544).

Distribuzione di campioni durante una visita di vendita

Nel corso di una visita di vendita, i funzionari commerciali prendono i campioni dal magazzino e li lasciano a medici, farmacisti, cliniche, ospedali e altri contatti appropriati. Il funzionario commerciale deve effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Contare ogni campione lasciato.
- Verificare che il campione sia adeguato per il medico e per la relativa specialità.
- Acquisire le firme autorizzate per completare la transazione.

NOTA: è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio che soddisfano le condizioni seguenti:

- i prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale;
- i prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di campioni e articoli promozionali;
- i prodotti sono attivi alla data di visita corrente.

Procedure preliminari. È possibile lasciare campioni, richiedere campioni e distribuire articoli promozionali durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per lasciare i campioni durante una visita di vendita

- 1 Nella home page Contatti aprire il contatto al quale si desidera lasciare i campioni.
- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Contatto fare clic su Nuova visita o su Visita automatica per aggiungere un nuovo elemento.
 - Quando si fa clic su Nuova visita, viene visualizzata la pagina Modifica visita, in cui è necessario immettere manualmente la maggior parte delle informazioni per il nuovo record di visita.

Assicurarsi di specificare Visita nel campo Tipo. In caso contrario gli elementi correlati seguenti non saranno disponibili: Campioni lasciati, Articoli promozionali e Prodotti menzionati in dettaglio.
 - Quando si fa clic su Visita automatica, viene visualizzata la pagina dei dettagli della visita, in cui i dati di campo riportati di seguito vengono immessi in modo automatico per il nuovo record di visita.
 - Il campo Stato contiene il valore Pianificato.
 - Il campo Data di fine contiene un valore pari al valore del campo Data di inizio più 30 minuti.
 - Il campo Tipo contiene il valore Visita.
- 3 Nella pagina di modifica della visita o dei dettagli della visita, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello Chiamata Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Chiamata Smart, quindi selezionare la chiamata Smart.
 - b Immettere o aggiornare le informazioni.

Per ulteriori informazioni sui campi delle pagine di modifica della visita e dei dettagli della visita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

4 Salvare il record effettuando una delle operazioni riportate di seguito.

- Nella pagina Modifica visita, fare clic su Salva.
- Nella pagina Dettagli visita fare clic su Salva come visita Smart privata o su Salva come visita Smart pubblica.

Per ulteriori informazioni, vedere [Salvataggio delle informazioni dettagliate sulle visite come modello](#) (vedere "[Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello](#)" a pagina 559).

5 Se necessario, nella pagina Dettagli visita effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record di visita principale.
- Aggiungere un elemento Partecipante al record di visite principale, quindi aggiungere gli elementi Prodotti menzionati in dettaglio, Campioni lasciati, Richiesta di campioni o Articolo promozionale al record partecipante.

Per ulteriori informazioni su questi task, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di partecipanti alle visite](#) (a pagina 549)
- [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite](#) (a pagina 551)
- [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite](#) (a pagina 553)
- [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite](#) (a pagina 555)
- [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#) (a pagina 558)

6 Quando si è pronti, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.

Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle distribuzioni di campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 575)
- [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149)
- Impostazione del numero massimo di volte che è possibile campionare un contatto
- Autorizzare i contatti a ricevere i campioni

Aggiunta di partecipanti alle visite

Un *partecipante* è una persona che è presente in una determinata occasione a una riunione o a una chiamata telefonica. Una visita del cliente può avere più partecipanti e ciascuno di essi può disporre di articoli esclusivi differenti o interazioni specifiche che verranno registrati dal funzionario commerciale. La creazione di report a livello di singola interazione consente al funzionario commerciale di registrare il campione o l'articolo

promozionale lasciato e le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio o sulle richieste di campioni registrate per ogni singola interazione.

Una *visita al partecipante* è una singola visita associata alla visita del cliente principale. Le visite al partecipante funzionano come visite professionali, ad eccezione di quelle collegate alle visite del cliente. Le visite al partecipante sono record separati con una visita di tipo Visita partecipante.

Impostazioni del profilo di accesso per le visite ai partecipanti

Per accedere ed aggiungere partecipanti a un cliente principale, è necessario disporre delle impostazioni appropriate nei profili di accesso. Nella tabella riportata di seguito viene illustrata l'impostazione dei livelli di accesso per il tipo di record delle informazioni correlate Visita partecipante che consente di accedere alle visite dei partecipanti per un cliente principale. Questa impostazione è necessaria sia nel profilo di accesso predefinito che nel profilo di accesso del proprietario. Quando il livello di accesso è configurato per il tipo di record delle informazioni correlate Visita partecipante, il funzionamento delle visite del partecipante sarà simile a quello delle altre visite (viste del cliente o del contatto) nella struttura delle visite. L'autorizzazione di livello superiore per le visite dei partecipanti, tuttavia, è limitata all'autorizzazione definita nell'attività principale. Per ulteriori informazioni sui profili di accesso, vedere Gestione profili di accesso e Processo di impostazione dei profili di accesso.

Tipo di record	Tipo di record delle informazioni correlate	Livello di accesso
Attività	Visite partecipante	Visualizzazione

NOTA: le visite al partecipante sono elementi terziari di Cliente ed elementi secondari di Visita cliente (che è un tipo di attività). Di conseguenza l'accesso alle visite al partecipante deve essere configurato nella sezione di informazioni correlate del tipo di record Attività.

La procedura riportata di seguito descrive come aggiungere un partecipante a una visita.

Per aggiungere un partecipante a una visita

- 1 Andare alla home page Clienti e selezionare il cliente desiderato.
Per informazioni sulla selezione dei record, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 In Dettaglio cliente scorrere fino alla sezione Visite e aprire il record visite cliente per il quale si desidera aggiungere un partecipante.
- 3 Nella pagina Dettaglio visita fare clic su Nuova visita nella sezione Partecipanti.
NOTA: se la sezione Partecipanti non è visibile nella pagina Dettagli, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Partecipanti al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 4 Nella pagina Dettaglio partecipante, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a Per inserire nel record della nuova visita le informazioni contenute in un modello di visita Smart esistente, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Visita Smart, quindi selezionare la visita Smart.

- b** Immettere o aggiornare le informazioni in base alle esigenze. Tuttavia, tenere presente quanto riportato di seguito.
 - Per impostazione predefinita, il valore del campo Tipo visita, che è di sola lettura, è Visita partecipante.
 - Le informazioni sul cliente vengono populate con le informazioni relative alla visita del cliente.
 - Le informazioni di indirizzo vengono populate con le informazioni relative alla visita del cliente.
 - Per selezionare il contatto che partecipa alla visita del cliente, è necessario utilizzare il campo Contatto primario.

Per ulteriori informazioni sui campi di questa pagina, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea. I campi personalizzati definiti dall'amministratore dell'azienda vengono salvati nel modello di visita Smart.

- 5** Fare clic su Salva per salvare il record del partecipante.
- 6** Nella pagina Dettaglio partecipante immettere le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali per questo record del partecipante come descritto nei seguenti argomenti:
 - [Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite](#) (a pagina 551)
 - [Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite](#) (a pagina 553)
 - [Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite](#) (a pagina 555)
 - [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#) (a pagina 558)
- 7** Al termine, fare clic su Torna al dettaglio visita.
La sezione Partecipanti elenca il partecipante aggiunto.
- 8** Quando si è pronti, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.
Per ulteriori informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite

È possibile collegare informazioni dettagliate sui prodotti alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni dettagliate sui prodotti a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti alla visita principale e quindi aggiungendo informazioni dettagliate sui prodotti per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita.

Per collegare le informazioni dettagliate sui prodotti a un record di visita

- 1** Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante scorrere fino alla sezione Prodotti disponibili per i dettagli o alla sezione Prodotti menzionati in dettaglio.

Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

NOTA: se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a** Nella sezione Prodotti disponibili per i dettagli immettere le informazioni richieste nei campi Indicazione, Priorità (facoltativo) e Domande (facoltativo).

Nell'elenco dei prodotti disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Prodotti menzionati in dettaglio che sono stati allocati al funzionario commerciale e sono attivi alla data corrente.

- b** Nella sezione Prodotti menzionati in dettaglio fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica di Prodotti menzionati in dettaglio.

NOTA: quando si crea un nuovo record di visita da un modello di visita Smart, i campi Prodotto menzionato in dettaglio vengono copiati sul nuovo record.

Campo	Descrizione
Informazioni dettagliate chiave del prodotto	
Categoria prodotto	<p>(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Campioni lasciati ■ Articolo promozionale lasciato ■ Prodotti menzionati in dettaglio
Prodotto	<p>(Obbligatorio) Il nome del prodotto (ad esempio, un'apparecchiatura medica), di cui si è discusso o del quale si è data una dimostrazione presso il cliente. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda e Campi prodotto (a pagina 571).</p> <p>NOTA: è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio che soddisfano le condizioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ i prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale; ■ i prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di

Campo	Descrizione
	<p>campioni e articoli promozionali;</p> <p>■ i prodotti sono attivi alla data di visita corrente.</p>
Priorità	Campo facoltativo a uso del cliente.
Indicazione	(Obbligatorio) La condizione per cui il prodotto viene utilizzato. Alcuni esempi sono: Allergia, Asma, Aritmia, Scompenso cardiaco e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare un'indicazione.
Domande	Questo campo è facoltativo a uso del cliente. Alcuni esempi sono: Effetti collaterali, Efficacia, Costo rispetto a tipi generici, Prezzo e così via. Utilizzare l'elenco a discesa per selezionare una domanda.

- 1 Salvare il record.
- 2 Se necessario, ripetere i passi da 1 a 3 per aggiungere ulteriori elementi Prodotto in dettaglio al record di visita.
- 3 Quando si è pronti, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione. Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite

È possibile collegare informazioni sui campioni lasciati alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sui campioni lasciati a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti alla visita principale e quindi aggiungendo informazioni sui campioni lasciati per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sui campioni lasciati a un record di visita.

Procedure preliminari. È possibile lasciare campioni durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio **Abilita operazioni campioni di base**.

Per collegare le informazioni sui campioni lasciati a un record di visita

- 1 Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante scorrere fino alla sezione Campioni disponibili per il rilascio o alla sezione Campioni lasciati.

Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

NOTA: se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a Nella sezione Campioni disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo Quantità.

Nell'elenco dei campioni disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

- b Nella sezione Campioni lasciati fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica campioni lasciati.

NOTA: quando si crea un nuovo record di visita da un modello di visita Smart, *ad eccezione* di N. lotto, i campi Campioni lasciati vengono copiati nel nuovo record.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del campione lasciato	
Categoria prodotto	<p>(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dei prodotti nell'azienda categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Campioni lasciati ■ Articolo promozionale lasciato ■ Prodotti menzionati in dettaglio
Prodotto	<p>(Obbligatorio) Il nome del campione di prodotto lasciato (ad esempio, un nuovo farmaco immesso mercato), consegnato al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda e Campi prodotto (a pagina 571).</p> <p>NOTA: è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio che soddisfano le condizioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ i prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale; ■ i prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di campioni e articoli promozionali; ■ i prodotti sono attivi alla data di visita corrente.
N. lotto	<p>Il numero di lotto per il prodotto campione selezionato.</p> <p>NOTA: questo campo è pertinente solo se si usano i numeri di lotto per tenere traccia dei campioni nel magazzino. Quando si aggiunge o si aggiorna un record di campione lasciato, in questo campo è</p>

Campo	Descrizione
	possibile immettere solo lotti di campioni con la casella di controllo Magazzino per lotto selezionata. Ulteriori informazioni, vedere Lotti campione (a pagina 578) e Campi lotto campione (a pagina 581).
Quantità	Il numero di articoli campione lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998. Viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si effettua una delle operazioni riportate di seguito: <ul style="list-style-type: none"> ■ Immettere un valore che supera il valore nel campo N. massimo per visita. ■ Immettere un valore che supera o è inferiore al 10% della quantità massima di prodotti che è consentito lasciare a un contatto durante il periodo di allocazione.
N. massimo per visita	(Sola visualizzazione) La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare per una visita.
N. massimo per allocazione	(Sola visualizzazione) La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.
Somma calcolata allocazione quantità	(Sola visualizzazione) La quantità totale di prodotti lasciati (finora) durante il periodo di allocazione.

1 Salvare il record.

Se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere quando si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand genera una transazione di tipo Esborso con un elemento per ogni campione lasciato per la visita e invia la transazione con esborso per aggiornare il magazzino campioni. Se la transazione con esborso riesce, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della visita impostandolo su Inviato.

- Tutti i campioni esistono nel magazzino campioni per il periodo indicato dalla data e l'ora della visita.
- Il periodo in cui vengono registrati i campioni è un periodo non riconciliato. Se si tratta di un periodo riconciliato, viene visualizzato un messaggio di errore.
- È stato specificato un numero di lotto valido per i campioni lasciati di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto.
- Il valore di quantità immesso non è maggiore della quantità di distribuzione massima consentita per una visita.
- L'immissione del valore di quantità non comporta il superamento della quantità di distribuzione massima consentita durante il periodo di allocazione.

2 Ripetere i passi da 1 a 3 per aggiungere elementi Campioni lasciati al record di visita.

3 Quando si è pronti, fare clic su Invia per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.

Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite

È possibile collegare informazioni sugli articoli promozionali alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sugli articoli promozionali a una visita principale;

- aggiungendo partecipanti a una visita principale e quindi aggiungendo informazioni sugli articoli promozionali per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento degli articoli promozionali ed educativi, nonché di altri articoli marketing, a un record di visita.

Procedure preliminari. È possibile lasciare articoli promozionali durante una visita di vendita solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per collegare gli articoli promozionali ed educativi, nonché altri articoli marketing, a un record di visita

- 1 Nella pagina Dettaglio visita o Dettaglio partecipante scorrere fino alla sezione Articoli promozionali disponibili per il rilascio o alla sezione Articoli promozionali.

Per accedere alla pagina Dettaglio partecipante, andare alla sezione Partecipanti nella pagina Dettaglio visita e aprire il record del partecipante desiderato.

NOTA: se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- a Nella sezione Articoli promozionali disponibili per il rilascio immettere le informazioni richieste nel campo Quantità.

Nell'elenco degli articoli promozionali disponibili per il collegamento al record di visita sono visibili solo i prodotti del tipo di categoria Articolo promozionale lasciato che sono stati allocati e sono disponibili nel magazzino del funzionario commerciale.

- b Nella sezione Articoli promozionali fare clic su Nuovo e immettere le informazioni richieste nella pagina Modifica articolo promozionale lasciato.

NOTA: quando si crea un nuovo record di chiamata da un modello di visita Smart, i campi dell'articolo promozionale vengono copiati sul nuovo record.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave articoli promozionali lasciati	
Prodotto	<p>(Obbligatorio) Il nome dell'articolo promozionale (ad esempio, una penna o una pallina da golf) o un articolo di formazione (ad esempio, un documento o un manuale), lasciati al contatto. Selezionare l'articolo utilizzando il selettore di ricerca. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda e Campi prodotto (a pagina 571).</p> <p>NOTA: è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio che soddisfano le condizioni seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ i prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale; ■ i prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di campioni e

Campo	Descrizione
	articoli promozionali; ■ i prodotti sono attivi alla data di visita corrente.
Categoria prodotto	(Sola visualizzazione) La categoria di prodotto definita dall'amministratore dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito. ■ Campioni lasciati ■ Articolo promozionale lasciato ■ Prodotti menzionati in dettaglio
Data visita	(Sola visualizzazione) La data della visita del cliente.
Quantità	Il numero di articoli promozionali o formativi lasciati al contatto. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998. Viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si effettua una delle operazioni riportate di seguito. ■ Immettere un valore che supera il valore nel campo N. massimo per visita. ■ Immettere un valore superiore o inferiore al 10% della quantità massima di prodotti che è consentito lasciare a un contatto durante il periodo di allocazione.
N. massimo per allocazione	(Sola visualizzazione) La quantità massima di articoli promozionali che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.
N. massimo per visita	(Sola visualizzazione) La quantità massima di articoli promozionali che è consentito lasciare per una visita.
Somma calcolata allocazione quantità	(Sola visualizzazione) La quantità totale di articoli promozionali lasciati (finora) durante il periodo di allocazione.

1 Salvare il record.

Se tutte le condizioni riportate di seguito sono vere quando si fa clic su Salva, Oracle CRM On Demand genera una transazione di tipo Esborso con un elemento per ogni articolo promozionale campione lasciato per la visita e invia la transazione con esborso per aggiornare il magazzino campioni. Se la transazione con esborso riesce, Oracle CRM On Demand modifica lo stato della visita impostandolo su Inviato.

- Tutti gli articoli promozionali campione esistono nel magazzino campioni per il periodo indicato dalla data e l'ora di visita.
- Il periodo in cui vengono registrati gli articoli promozionali campione è un periodo non riconciliato. Se si tratta di un periodo riconciliato, viene visualizzato un messaggio di errore.
- È stato specificato un numero di lotto valido per gli articoli promozionali campione lasciati di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto.
- Il valore di quantità immesso non è maggiore della quantità che è consentito lasciare per una visita.
- L'immissione del valore di quantità non comporta il superamento della quantità massima che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.

2 Ripetere i passi da 1 a 3 per aggiungere ulteriori elementi Articoli promozionali al record di visita.

- 3** Quando si è pronti, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione. Per informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite

È possibile collegare informazioni sulle richieste di campioni alle visite in uno dei seguenti modi:

- aggiungendo informazioni sulle richieste di campioni a una visita principale;
- aggiungendo partecipanti a una visita principale e quindi aggiungendo informazioni sulle richieste di campioni per ogni record dei singoli partecipanti.

I partecipanti vengono aggiunti a una visita del cliente principale in modo che le informazioni sui prodotti menzionati in dettaglio, sui campioni lasciati, sulla richiesta di campioni e sugli articoli promozionali possano essere monitorate per ciascun partecipante alla riunione.

NOTA: è anche possibile utilizzare le pagine **Ordine** per creare e aggiornare gli elementi dell'ordine per i prodotti. Se si personalizza la pagina **Dettaglio ordine** aggiungendo un nuovo campo, il nuovo campo sarà disponibile anche nella pagina **Richiesta campione**. Per ulteriori informazioni sugli elementi dell'ordine, vedere [Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti](#) (a pagina 608).

La procedura seguente descrive le modalità di collegamento delle informazioni sulla richiesta di campioni a un record di visita.

Procedure preliminari. La richiesta di campioni durante una visita di vendita è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio **Abilita operazioni campioni di base**.

Per collegare le informazioni sulla richiesta di campioni a una record di visita

- 1** Nella pagina **Dettaglio visita** o **Dettaglio partecipante** fare clic su **Nuovo** nella sezione **Richiesta campione**.

Per accedere alla pagina **Dettaglio partecipante**, andare alla sezione **Partecipanti** nella pagina **Dettaglio visita** e aprire il record del partecipante desiderato.

NOTA: se la sezione desiderata non è visibile nella pagina, fare clic sul collegamento **Modifica layout** nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 2** Nella pagina **Modifica di Richiesta campione**, immettere le informazioni necessarie per la richiesta di campioni.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Prodotto	(Obbligatorio) Il nome del prodotto. Selezionare la casella di controllo accanto a ciascun prodotto da richiedere. Per informazioni sull'impostazione di prodotti, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda e Campi prodotto (a pagina 571). NOTA: è possibile collegare a un record di visita solo i prodotti del tipo di categoria Campioni lasciati , Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio che soddisfano le condizioni seguenti:

Campo	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> ■ i prodotti sono stati allocati al funzionario commerciale; ■ i prodotti sono presenti nel magazzino del funzionario commerciale nel caso di campioni e articoli promozionali; ■ i prodotti sono attivi alla data di visita corrente.
Categoria prodotto	(Campo di sola lettura) La categoria del prodotto definita dall'amministratore del prodotto presso l'azienda. Ad esempio, può essere una delle seguenti: Campioni lasciati, Articolo promozionale lasciato o Prodotti menzionati in dettaglio.
Quantità	Il numero di articoli campione richiesti. La quantità deve essere un numero da 1 a 9998.

- 1 Salvare il record.
- 2 Ripetere i passi da 1 a 4 per aggiungere più elementi di richiesta campione al record di visita.
- 3 Al termine, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.
Per ulteriori informazioni, vedere [Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino](#).

Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello

La procedura seguente descrive come salvare le informazioni sui dettagli della visita come modello.

Per salvare le informazioni sui dettagli della visita come modello

- Nella pagina dei dettagli della visita fare clic sul pulsante appropriato:
 - **Salva come chiamata Smart privata.** Limita il modello al solo utilizzo da parte dell'utente.
 - **Salva come chiamata Smart pubblica.** Aggiunge il modello all'elenco per consentirne l'utilizzo ad altri utenti.
- NOTA:** ogni volta che si fa clic sul pulsante, il record viene salvato come una visita Smart distinta. Oracle CRM On Demand rimane aperto su questa pagina.

Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino

La procedura seguente descrive le modalità di invio delle informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino.

Per inviare le informazioni Dettagli visita per il monitoraggio del magazzino

- Dopo aver inserito e salvato tutte le informazioni nella pagina di dettaglio della visita, fare clic su **Invia** per inviare le informazioni sui dettagli della visita per l'elaborazione.

Quando si fa clic su **Invia**, viene creata una transazione con esborso per registrare i campioni o gli articoli promozionali che sono stati lasciati e si verifica quanto riportato di seguito.

- Lo stato della visita cliente cambia in Inviato.
- Il magazzino campioni del funzionario commerciale viene diminuito in base agli articoli promozionali e ai campioni lasciati nella visita.

NOTA: gli ordini di richiesta campione non influiscono sul magazzino campioni.

- L'ordine o gli ordini di richiesta campione vengono inviati.
- La visita cliente viene chiusa.
- È possibile solo visualizzare i dettagli sulla visita cliente.

Informazioni sulle firme elettroniche

Oracle CRM On Demand è in grado di memorizzare i dati di firma in modo sicuro, in un formato immagine, per i campioni lasciati. Le immagini delle firme vengono memorizzate in Oracle CRM On Demand con formati immagine standard. L'immagine di una firma è costituita da una serie di coordinate x e y o di stringhe che possono essere memorizzate nel database Oracle CRM On Demand.

A ogni attività di visita registrata per i campioni lasciati durante una visita di vendita deve essere associata un'immagine di firma. Ottenere la firma elettronica della persona o dell'azienda che riceve i campioni è una precisa responsabilità del funzionario commerciale che lascia i campioni. La firma può essere acquisita su carta o da un'applicazione esterna (ad esempio un dispositivo portatile) e quindi caricata in Oracle CRM On Demand tramite l'interfaccia Web Services. Il funzionario commerciale deve acquisire la firma al momento della distribuzione dei campioni. Il funzionario commerciale non può procedere alla distribuzione dei campioni senza aver acquisito una firma autorizzata.

Gli amministratori e gli utenti autorizzati possono visualizzare le immagini delle firme dei campioni nella pagina di dettaglio di Firma, ma non possono crearne di nuove, aggiornarle o eliminarle. La pagina di dettaglio di Firma contiene l'elenco delle ultime quattro firme acquisite in ordine di tempo per i campioni lasciati. Gli amministratori dei campioni devono controllare periodicamente le immagini delle firme nella pagina di dettaglio di Firma per assicurarsi della coerenza delle firme raccolte per ogni contatto.

NOTA: l'accesso alle immagini delle firme dei campioni è controllato in modo che solo i ruoli designati possano accedervi per la visualizzazione. Solo quei ruoli cui è stato assegnato il privilegio Abilita operazioni campioni di base e autorizzati a ricevere i campioni possono accedere alle immagini delle firme per la visualizzazione.

Controllo delle firme elettroniche

Per controllare la firma associata a un'attività di visita per i campioni che vengono lasciati, attenersi alla procedura descritta di seguito. Nella procedura si presuppone che il tipo di record Firma venga esposto come elemento correlato nella pagina dei dettagli della visita. Per ulteriori informazioni sull'esposizione degli elementi correlati, vedere Personalizzazione dei layout degli elementi correlati.

L'accesso alle immagini delle firme dei campioni è controllato in modo che possano accedervi per la visualizzazione solo i ruoli designati. Solo i ruoli autorizzati a ricevere i campioni saranno in grado di accedere alle immagini delle firme per la visualizzazione. Per ulteriori informazioni, vedere Autorizzazione dei contatti alla ricezione dei campioni.

Per ulteriori informazioni sulle firme, vedere [Informazioni sulle firme elettroniche](#) (a pagina 560).

Procedure preliminari. Il controllo delle firme elettroniche è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base ed è autorizzato a ricevere i campioni.

Per controllare le firme dei campioni


- 1 Nella home page Contatti aprire il contatto desiderato.
- 2 Nella sezione Visite della pagina di dettaglio di Contatto espandere il campo Oggetto per aprire il record di attività di visita a cui si è interessati.
- 3 Nella sezione Firma della pagina dei dettagli della visita espandere il campo Titolo per aprire il record della firma del campione da visualizzare.

NOTA: non è possibile modificare un record di firma esistente o crearne uno nuovo.

- 4 Nella pagina di dettaglio della firma è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Esaminare i dettagli della firma.
 - Modificare il record di firma allegando un file o rimuovendo un file dal record. Per ulteriori informazioni, vedere il campo Allegato nella tabella riportata di seguito.
 - Recuperare e visualizzare eventuali file allegati associati al record di firma. Per ulteriori informazioni, vedere il campo Allegato nella tabella riportata di seguito.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi della pagina di dettaglio della firma.

Campo	Descrizione
Intestazione firma	<p>Nel campo Intestazione firma vengono visualizzate le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Cognome contatto. Il cognome del destinatario dei campioni. ■ Nome contatto. Il nome del destinatario dei campioni. ■ Data firma. La data in cui i campioni sono stati lasciati e la data di acquisizione della firma autorizzata. ■ Indirizzo. L'indirizzo del destinatario che riceve i campioni. ■ Nome e Cognome funzionario commerciale. Il nome e il cognome del funzionario commerciale che ha lasciato i campioni.
Testo dichiarazione di non responsabilità	<p>Nel campo Testo dichiarazione di non responsabilità viene visualizzato il testo della dichiarazione di non responsabilità associato ai campioni lasciati. È impossibile accedere o modificare il testo esistente.</p>

Campo	Descrizione
Controllo firma	<p>Fare clic su questo pulsante per accedere all'immagine della firma, in cui vengono visualizzate le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID sistema firma campione. L'identificativo univoco associato alla firma del campione. ■ ID attività. L'identificativo univoco del record dell'attività di visita a cui è associata la firma del campione. ■ Data visita. La data in cui i campioni sono stati lasciati e la data di acquisizione della firma autorizzata. ■ Testo dichiarazione di non responsabilità. Il testo della dichiarazione di non responsabilità associato ai campioni lasciati. <p>NOTA: L'apertura e la visualizzazione della firma acquisita alla distribuzione dei campioni sono possibili solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Firma. Se non si è assegnatari del privilegio Firma, il pulsante Controllo firma risulterà disabilitato.</p>
Allegato	<p>Se questo campo è visualizzato nella pagina, è possibile allegare un file al record di transazione campioni. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p>  <p>Per allegare un file al record di transazione campioni, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, nel campo Allegato della pagina di dettaglio del record vengono visualizzati il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file. Per informazioni su come allegare i file ai record utilizzando il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere Come allegare i file ai record tramite i campi Allegato (a pagina 116).</p>

Informazioni sulla relazione tra transazioni campioni e magazzino campioni

Nella tabella riportata di seguito viene descritta la relazione tra transazioni campioni, tipi di transazioni e impatto sul magazzino campioni per i funzionari commerciali.

NOTA: Trasferimento in uscita e Rettifica di magazzino (campioni persi e trovati) sono transazioni generate dall'utente. Oracle CRM On Demand genera i tipi di transazioni Esborso e Trasferimento in entrata.

Record di transazione campioni	Descrizione	Tipo di transazione	Impatto sul magazzino
--------------------------------	-------------	---------------------	-----------------------

Record di transazione campioni	Descrizione	Tipo di transazione	Impatto sul magazzino
Transazione con esborso	Transazioni in cui i funzionari commerciali inviano e lasciano i campioni. Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico quando i funzionari commerciali lasciano i campioni durante le visite di vendita. Per ulteriori informazioni, vedere Visualizzazione delle transazioni con esborso (a pagina 546).	Esborso	Le transazioni campione vengono sottratte dal magazzino. I campioni di un funzionario commerciale vengono sottratti dal magazzino.
Transazioni ricevute	Transazioni in cui il funzionario commerciale riceve i campioni. Gli utenti devono confermare la ricezione dei campioni. Per ulteriori informazioni, vedere Conferma della ricezione del magazzino campioni (a pagina 530).	Trasferimento in entrata	Le transazioni campione vengono aggiunte al magazzino. Trasferimento in entrata. I campioni di un funzionario commerciale vengono aggiunti al magazzino.
Transazioni inviate	Transazioni in cui il funzionario commerciale trasferisce i campioni a un altro utente o restituisce i campioni non usati alle sedi centrali. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di un trasferimento di campioni (a pagina 540).	Trasferimento in uscita (o Restituzione)	Le transazioni campione vengono sottratte dal magazzino. Trasferimento in uscita. I campioni di un funzionario commerciale vengono sottratti dal magazzino.
Transazione di correzione	Transazioni create dal funzionario commerciale per riconciliare le discrepanze tra i conteggi fisici di campioni e i record in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni, vedere Correzione delle transazioni campioni (a pagina 543).	Rettifica di magazzino	Le transazioni campione vengono aggiunte o sottratte dal magazzino. Rettifica di magazzino. I campioni di un funzionario commerciale vengono aggiunti o sottratti dal magazzino. In questo caso, il volume viene considerato un errore. Le transazioni campione vengono aggiunte o sottratte dal magazzino con motivo Perso o Trovato. In questo caso, il volume viene considerato un errore.
Transazione persa	Transazioni create dal funzionario commerciale per registrare i campioni persi. Le transazioni campione perse vengono inviate come rettifiche. Per ulteriori informazioni, vedere Creazione di transazioni campioni perse e trovate (a pagina 545).	Rettifica di magazzino con motivo Perso	Le transazioni campione vengono sottratte dal magazzino. Rettifica di magazzino con motivo Perso. I campioni di un funzionario commerciale vengono sottratti dal magazzino. In questo caso, il volume viene considerato un errore.

Monitoraggio delle attività dei campioni

L'amministratore dei campioni è responsabile del magazzino dei campioni dell'azienda e deve assicurarsi che sia conforme alle regole e ai regolamenti vigenti.

Procedure preliminari. Il monitoraggio delle attività dei campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede responsabilità amministrative e include i privilegi riportati di seguito.

- Abilita operazioni campioni di base
- Abilita regolazione campioni

Per monitorare le attività dei campioni, fare clic sull'elenco da monitorare nella sezione degli elenchi di Transazione campioni della home page Transazione campioni. Di seguito viene descritto lo scopo di ciascun elenco.

Elenco di transazioni campioni	Filtri
Transazioni con esborso	Mostra tutti i campioni inviati e lasciati. Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni che sono stati lasciati.
Transazioni inviate	Mostra tutti i campioni inviati e trasferiti. Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i campioni restituiti o le spedizioni di trasferimento tra gli utenti finali.
Transazioni ricevute	Mostra tutti i campioni inviati e ricevuti. Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare le spedizioni tra gli utenti finali ricevute.
Transazioni di correzione	Mostra tutte le transazioni di correzione inviate. Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore dei campioni di controllare tutti i tipi di transazioni di correzione inviate dagli utenti finali e da altri amministratori dei campioni per riconciliare le discrepanze tra i conteggi fisici e i record in Oracle CRM On Demand.
Transazioni perse	Mostra tutti i campioni persi inviati come correzioni. Il monitoraggio di questo elenco consente all'amministratore di controllare i campioni che sono andati perduti.

Per informazioni sulla visualizzazione o la creazione di questi elenchi, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82) e [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo.

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Campi transazione campioni

Per aggiungere una transazione campioni oppure aggiornare i dettagli di una transazione esistente con stato In corso si usa la pagina di modifica di Transazione campioni. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione campioni.


SUGGERIMENTO: è possibile modificare le transazioni campioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Transazione campioni. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di transazione campioni. A seconda del tipo di transazione campioni aperta (Trasferimento in entrata, Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino, Esborso, Campioni persi), è possibile che questi campi non siano tutti applicabili.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave transazione	
Nome	L'identificativo univoco della transazione campioni generato dal sistema.
Data	<p>La data della transazione campioni.</p> <p>Quando si immette una data che rientra in un periodo di magazzino attivo, i campi Periodo magazzino: data di inizio e Periodo magazzino: data di fine vengono popolati in modo automatico. Se si immette una data non compresa nei periodi di magazzino esistenti oppure se la data immessa è successiva alla data corrente del sistema, viene visualizzato un messaggio di errore.</p> <p>Non è possibile creare transazioni campioni per i periodi riconciliati. Se si immette una data compresa in un periodo riconciliato o inattivo, viene visualizzato un messaggio di errore.</p>
Tipo	<p>Il tipo di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Trasferimento in uscita ■ Rettifica di magazzino ■ Campioni persi ■ Richiesta campione ■ Esborso

Campo	Descrizione
	<p>■ Trasferimento in entrata</p> <p>Trasferimento in uscita, Rettifica di magazzino, Campioni persi e Richiesta campione sono transazioni generate dall'utente; Esborso e Trasferimento in entrata sono transazioni generate dal sistema.</p> <p>NOTA: non personalizzare o modificare l'ordine dell'elenco di selezione Tipo per l'impostazione del campo Transazione campioni. Queste operazioni potrebbero condizionare negativamente la funzione Elenchi di selezione a catena.</p>
Stato	<p>Lo stato di una transazione campioni può essere uno di quelli riportati di seguito.</p> <p>■ In corso</p> <p>■ Inviato</p> <p>■ Elaborato con discrepanze</p> <p>■ In transito</p> <p>■ Elaborato</p> <p>■ Regolato</p>
Data di distribuzione prevista	La data in cui deve essere consegnato il campione.
N. localizzazione	Il numero univoco che l'utente e il cliente possono usare per tenere traccia della distribuzione del campione.
N. di pacchetti inviati	Il numero di pacchetti inclusi nel campione.
Trasferisci a	<p>La persona per la quale viene registrata una transazione di tipo Trasferimento in uscita. La persona indicata riceve il campione e deve confermarne la ricezione.</p> <p>Quando si crea una transazione di tipo Trasferimento in uscita, questo campo è obbligatorio.</p>
Trasferisci da	La persona che esegue il trasferimento dei campioni, ovvero la persona che crea la transazione di tipo Trasferimento in uscita.
Periodo magazzino: data di inizio	<p>La data di inizio del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino attivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p>

Campo	Descrizione
Periodo magazzino: data di fine	<p>La data di fine del periodo di magazzino associato alla transazione campioni. Si tratta di un campo di sola lettura che viene popolato in modo automatico solo quando la data immessa nel campo Data è compresa in un periodo di magazzino inattivo.</p> <p>Il periodo di magazzino limita i prodotti e i numeri di lotto campione disponibili per la selezione quando si aggiungono elementi di transazione. Garantisce inoltre che per il periodo di magazzino selezionato siano disponibili per la selezione solo prodotti e numeri di lotto campione validi.</p>
Motivo correzione	<p>Il motivo alla base della creazione o della correzione della transazione campioni. I codici motivo disponibili sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Perso ■ Trovato ■ Furto ■ Errore umano ■ Conteggio iniziale ■ Richiesta
Commenti	Questo campo consente all'utente di immettere informazioni aggiuntive sulla transazione campioni.
Allegato	<p>Se questo campo è esposto nella pagina, è possibile allegare un file al record di transazione campioni. All'inizio il campo mostra un'icona clip nella pagina Modifica del record:</p> <p></p> <p>Per allegare un file al record di transazione campioni, fare clic sull'icona clip nella pagina Modifica del record, quindi selezionare il file da caricare.</p> <p>Dopo il caricamento del file e il salvataggio del record, nel campo Allegato della pagina di dettaglio del record vengono visualizzati il nome e la dimensione del file allegato. Nella pagina Modifica del record il campo mostra inoltre l'icona clip e un'icona X che può essere usata per rimuovere il file.</p> <p>È possibile allegare un solo file per singolo record di transazione campioni.</p> <p>Per istruzioni su come allegare i file ai record tramite il campo Allegato e informazioni sulle limitazioni relative alle dimensioni e ai tipi dei file, vedere Come allegare i file ai record tramite i campi Allegato (a pagina 116).</p>

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sul contatto	
NOTA: queste informazioni di sola lettura vengono fornite solo per le transazioni con esborso. Oracle CRM On Demand genera le transazioni con esborso in modo automatico ogni volta che i funzionari commerciali rilasciano o eseguono l'esborso dei campioni durante una visita di vendita. Per ulteriori informazioni, vedere Distribuzione di campioni durante una visita di vendita (a pagina 548) e Visualizzazione delle transazioni con esborso (a pagina 546).	
Contatto	Il nome completo del contatto medico o ospedale per il quale è stato eseguito l'esborso.
Nome contatto	Il nome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.
Cognome contatto	Il cognome del contatto per il quale è stato eseguito l'esborso.
Tipo di contatto	Il tipo di contatto.
Cliente contatto	Il cliente associato a questo contatto.
E-mail contatto	L'indirizzo e-mail del contatto.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle transazioni campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Transazioni campioni](#) (a pagina 536)
- [Uso della home page Transazione campioni](#) (a pagina 537)
- [Gestione delle transazioni campioni](#) (a pagina 539)

Elementi di transazione

Usare le pagine Elemento transazione per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi delle transazioni per i campioni.

Un *elemento di transazione* registra i dettagli degli articoli campione o in promozione associati a una transazione campioni. Per ogni transazione campioni devono esistere uno o più elementi di questo tipo. Queste informazioni vengono usate per calcolare il conteggio corrente di un magazzino per il funzionario commerciale. Le transazioni campioni vengono usate nel processo di riconciliazione per gestire tutti i campioni e gli articoli in promozione assegnati a un funzionario commerciale.

Gestione degli elementi di transazione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Modifica del campione in un elemento di transazione](#) (a pagina 569)
- [Modifica del lotto campione in un elemento di transazione](#) (a pagina 570)

- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 568)
- [Campi elemento transazione](#) (a pagina 570)
- [Campi prodotto](#) (a pagina 571)

Modifica del campione in un elemento di transazione

Per modificare il campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

Procedure preliminari. La modifica dei campioni in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per modificare il campione in un elemento di transazione

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.
NOTA: lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere **In corso**. Le transazioni con stato **Inviato** non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un campione diverso da associare all'elemento.
- 4 Nel campo Campione dell'elemento di transazione fare clic sul nome del campione, quindi fare clic su Modifica nella pagina di dettaglio di Prodotto. Modificare i campi secondo le esigenze.

Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto](#) (a pagina 571).

Modifica del lotto campione in un elemento di transazione

Per modificare il lotto campione in un elemento di transazione si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

Procedure preliminari. La modifica dei lotti campione in un elemento di transazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per modifica il lotto campione in un elemento di transazione

- 1 Nella pagina di elenco di Transazione campioni espandere il campo Nome per aprire il record di transazione desiderato.
NOTA: lo stato del record di transazione che si desidera aprire deve essere **In corso**. Le transazioni con stato **Inviato** non possono essere modificate.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Transazione campioni andare all'elemento di transazione che si desidera modificare.
- 3 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un lotto campione diverso da associare all'elemento di transazione.
NOTA: sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata.
- 4 Nel campo N. lotto dell'elemento di transazione fare clic sul nome del lotto campione, quindi fare clic su Modifica nella pagina di dettaglio di Lotto campione. Modificare i campi del lotto campione secondo le esigenze (vedere [Campi lotto campione](#) (a pagina 581) per ulteriori informazioni).

Campi elemento transazione

Per aggiungere un nuovo elemento di transazione oppure aggiornare i dettagli di un elemento di transazione esistente si usa la pagina di modifica di Elemento transazione.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare gli elementi di transazione anche nella pagina di dettaglio di Elemento transazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi degli elementi di transazione.

Campo	Descrizione
Numero riga	Il numero univoco assegnato manualmente a ogni elemento.

Campo	Descrizione
Campione	Il nome del campione o dell'articolo in promozione.
N. lotto	<p>Il numero o il nome univoco assegnato al campione per facilitarne l'individuazione. È possibile scegliere se tenere traccia di un campione mediante il numero di lotto oppure no. Questo campo è facoltativo.</p> <p>NOTA: durante l'aggiunta o l'aggiornamento di un elemento di transazione, fare clic sull'icona di ricerca per selezionare un lotto campione. Sono disponibili per la selezione solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante il numero di lotto nel magazzino, ovvero i lotti campione per i quali la casella di controllo Magazzino per lotto è selezionata. Per ulteriori informazioni sui lotti campione, vedere Lotti campione (a pagina 578) e Campi lotto campione (a pagina 581).</p>
Quantità	<p>La quantità del campione. Si tratta di un campo obbligatorio.</p> <p>NOTA: se il valore della quantità è minore della quantità iniziale dei campioni trasferiti dalle sedi centrali, usare il segno meno con il valore numerico. Questo campo è importante per la registrazione delle correzioni necessarie in seguito a perdita, furto o errore umano.</p>

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi di transazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi di transazione](#) (a pagina 568)
- [Gestione degli elementi di transazione](#) (a pagina 568)
- [Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni](#) (a pagina 546)

Campi prodotto

Per definire e gestire l'elenco dei prodotti dell'azienda si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto. Per informazioni sull'impostazione dei prodotti per l'azienda, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i prodotti anche nelle pagine di dettaglio del prodotto. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di prodotto.

Campo	Descrizione
-------	-------------

Campo	Descrizione
Informazioni chiave prodotto	
Nome prodotto	Nome del prodotto.
Categoria prodotto	<p>La categoria del prodotto definita dall'amministratore dei prodotti dell'azienda. Tale categoria può essere, ad esempio, una di quelle riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Campioni lasciati ■ Articolo promozionale lasciato <p>NOTA: non modificare i dati iniziali di categoria del prodotto. In Oracle CRM On Demand sono stati creati alcuni filtri per le categorie Campioni lasciati e Articolo promozionale lasciato. È possibile aggiungere nuove categorie di prodotto in base alle esigenze dei clienti.</p>
Soluzione	<p>Il file immagine associato al prodotto. Viene usato per descrivere il prodotto durante una visita di vendita.</p> <p>NOTA: questo campo è disponibile con Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e potrebbe non essere disponibile per la propria configurazione specifica. Se è necessario e non è disponibile, contattare l'amministratore dell'azienda.</p>
N. parte	Il numero di parte del produttore associato al prodotto. Viene specificato dall'azienda.
Ordinabile	<p>Casella di controllo che consente di indicare come ordinare il prodotto campione.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se la casella di controllo è selezionata, il prodotto campione può essere ordinato dal funzionario commerciale e spedito dall'azienda al medico, alla clinica o all'ospedale. ■ Se la casella di controllo non è selezionata, il campione può essere ottenuto solo quando il funzionario commerciale ne effettua la distribuzione.
Tipo	<p>Il tipo di prodotto, che può essere uno di quelli descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Prodotto. Un articolo fisico prodotto dal cliente. ■ Servizio. Un evento a valore aggiunto che fornisce un servizio al cliente. Può includere elementi quale il tempo di consulenza. ■ Formazione. Un evento a valore aggiunto che fornisce istruzione al cliente. Include elementi quali laboratori, manuali, formazioni pratiche, corsi e così via.

Campo	Descrizione
Stato	<p>Lo stato del prodotto definito dall'azienda. I valori disponibili sono descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disponibile. Il prodotto è disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni. ■ Attivo. Esistono trasferimenti e distribuzioni attivi per questo prodotto. ■ In sospeso. Il prodotto non è ancora pronto per essere lasciato, ma sta per diventare disponibile. ■ Gruppo. È stato creato un gruppo di prodotti o servizi dipendenti tra loro. ■ Prototipo. Il prodotto non è pronto per la disponibilità generale, ma è possibile esaminarne o studiarne un esempio. ■ Terminato. Il prodotto non è più disponibile per il trasferimento e la distribuzione dei campioni e non lo sarà di nuovo in futuro. ■ Chiuso. Stesso significato dello stato Terminato, con la sola eccezione che il prodotto sarà disponibile fino a esaurimento, ovvero fino a quando non ve ne sarà più per il trasferimento o la distribuzione.
Informazioni aggiuntive	
Descrizione	La descrizione del campione del prodotto.

Allocazioni

Usare le pagine Allocazione per creare, aggiornare e tenere traccia delle allocazioni relative a un campione.

L'amministratore dei campioni di un'azienda farmaceutica definisce il record di allocazione, che determina il periodo in cui i prodotti campione vengono affidati ai funzionari commerciali per la distribuzione ai contatti rappresentati da cliniche, ospedali o medici. Le informazioni di allocazione definiscono inoltre quanto riportato di seguito.

- Il numero di campioni di un particolare prodotto che possono essere lasciati in un dato momento.
- Il numero massimo di campioni che possono essere distribuiti da un funzionario commerciale in un'ubicazione specifica.

Questa funzione consente all'amministratore dei campioni di impostare tali parametri a livello di prodotto e di comunicare queste informazioni a tutti i funzionari commerciali. L'uso delle allocazioni consente di definire il periodo preferenziale, allocare i campioni all'interno del periodo definito, visualizzare l'elenco dei campioni disponibili per ogni periodo di allocazione e impostare i parametri massimi per la distribuzione dei campi durante il periodo di allocazione.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sulle allocazioni, la scheda Allocazione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Allocazione

La home page Allocazione è il punto di partenza per la gestione delle allocazioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Allocazione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso delle allocazioni è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Creazione di un'allocazione

Per creare una nuova allocazione, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Allocazioni modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi allocazione](#) (a pagina 577).

Uso degli elenchi di allocazioni

La sezione di elenco di Allocazione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le allocazioni.

Elenco di allocazioni	Filtri
Tutte le allocazioni	Tutte le allocazioni visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Allocazioni modificate di recente	Tutte le allocazioni con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle allocazioni recenti

La sezione Allocazioni modificate di recente mostra le ultime allocazioni modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Allocazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Allocazione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Allocazioni create di recente
- Allocazioni modificate di recente
- Le mie allocazioni create di recente
- Le mie allocazioni modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Allocazione).

Per aggiungere sezioni alla home page Allocazione

- 1 Nella home page Allocazione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Allocazione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 573)
- [Campi allocazione](#) (a pagina 577)
- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 575)

Gestione delle allocazioni

Per le procedure passo passo sulla gestione delle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazione di campioni agli utenti finali](#) (a pagina 576)
- [Modifica del campione in un'allocazione](#) (a pagina 576)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 573)
- [Uso della home page Allocazione](#) (a pagina 574)
- [Campi allocazione](#) (a pagina 577)

Allocazione di campioni agli utenti finali

Per allocare i campioni a un utente finale si usa la pagina di dettaglio di Allocazione.

Per consentire l'aggiunta di più record di allocazione, si consiglia all'amministratore dei campioni di creare un file di importazione con il mapping degli utenti finali alle allocazioni di prodotto e di caricare i dati in Oracle CRM On Demand.

Procedure preliminari. L'allocazione dei campioni agli utenti finali è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per allocare i campioni a un utente finale

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Proprietario e selezionare l'utente finale desiderato, quindi fare clic su Salva.

Modifica del campione in un'allocazione

Per modificare il campione in un'allocazione si usa la pagina di modifica di Prodotto. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto.

Procedure preliminari. La modifica del campione in un'allocazione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per modificare il campione in un'allocazione

- 1 Nella pagina di elenco di Allocazione espandere il campo Tipo di allocazione per aprire il record di allocazione che si desidera modificare.
- 2 Nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione fare clic sull'icona di ricerca per selezionare, se necessario, un campione diverso da associare al record di allocazione.

- 3** Fare clic sul nome del campione nel campo Campione della pagina di dettaglio di Allocazione, quindi fare clic su Modifica nella pagina dei dettagli di Prodotto e modificare i campi. Per ulteriori informazioni, vedere [Campi prodotto](#) (a pagina 571).

Campi allocazione

Per aggiungere un'allocazione oppure aggiornare i dettagli di un'allocazione esistente si usa la pagina di modifica di Allocazione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un'allocazione.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le allocazioni anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Allocazione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di allocazione.

Campo	Descrizione
Tipo di allocazione	Il nome dell'allocazione viene definito dall'amministratore dei campioni. Deve essere univoco. Alcuni esempi sono: <ul style="list-style-type: none"> ■ Allocazione campione ■ Allocazione articolo promozionale
Attivo	Lo stato dell'allocazione può essere uno di quelli riportati di seguito. <ul style="list-style-type: none"> ■ Attivo. Indica che la data di fine del periodo di allocazione non è stata ancora raggiunta. ■ Inattivo. Indica che il periodo di allocazione si è concluso e che la data di fine è stata raggiunta.
Proprietario	Il proprietario del record di allocazione. Si tratta della persona alla quale l'amministratore dei campioni assegna l'allocazione.
Campione	Il campione di prodotto associato all'allocazione. <p>NOTA: quando si crea un nuovo record di allocazione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.</p>
Quantità massima	La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare per una visita. <p>NOTA: quando si lasciano campioni o articoli promozionali, viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si supera o ci si avvicina al valore specificato per la quantità massima.</p>
Quantità allocazione	La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare durante il periodo di allocazione.

Campo	Descrizione
Quantità massima per cliente	La quantità massima di prodotti che è consentito lasciare a un contatto durante il periodo di allocazione. NOTA: quando si lasciano campioni o articoli promozionali a un contatto, viene visualizzato un messaggio di avvertenza se si supera o ci si avvicina al 10% del valore di Quantità massima per cliente.
Data di inizio	La data di inizio dell'allocazione.
Data di fine	La data di fine dell'allocazione.
Interrompi campionamento	Casella di controllo che consente di indicare se continuare a distribuire i campioni. ■ Se la casella di controllo è selezionata, la distribuzione di campioni non è più consentita. ■ Se la casella di controllo non è selezionata, la distribuzione di campioni è consentita.
Ordina per	Questo campo consente ai funzionari commerciali di visualizzare le allocazioni secondo l'ordine specificato.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle allocazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Allocazioni](#) (a pagina 573)
- [Uso della home page Allocazione](#) (a pagina 574)
- [Gestione delle allocazioni](#) (a pagina 575)

Lotti campione

Usare le pagine Lotti campione per creare, aggiornare e tenere traccia dei lotti di campioni.

A ogni prodotto creato in fabbrica viene assegnato un numero di lotto. Le aziende usano il numero di lotto per tener traccia dei prodotti. La possibilità di tenere traccia dei prodotti è essenziale quando, ad esempio, è necessario richiamare un prodotto particolare oppure nel caso venga rilevato un difetto durante la fase di produzione. Sapere con esattezza dove reperire i prodotti interessati è di grande importanza per numerose aziende. In Oracle CRM On Demand è possibile tenere traccia dei campioni lasciati mediante i numeri di lotto. La scelta di impiegare o meno i numeri di lotto è una responsabilità dell'amministratore dei campioni.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui lotti campione, la scheda Lotto campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Lotto campione

La home page Lotto campione è il punto di partenza per la gestione dei lotti campione. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Lotto campione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso dei lotti campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Creazione di un lotto campione

Per creare un nuovo lotto campione è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Lotti campione visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi lotto campione](#) (a pagina 581).

Uso degli elenchi di lotti campione

La sezione di elenco di Lotto campione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i lotti campione.

Elenco di lotti campione	Filtri
Tutti i lotti campione	<p>Tutti i lotti campione visualizzabili indipendentemente dal proprietario.</p> <p>NOTA: nell'elenco Tutti i lotti campione vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere Campi lotto campione (a pagina 581) per ulteriori informazioni).</p>
Lotti campione modificati di recente	<p>Tutti i lotti campione con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.</p> <p>NOTA: nell'elenco Lotti campione modificati di recente vengono visualizzati solo i lotti campione di cui si tiene traccia mediante un numero di lotto nel magazzino (vedere Campi lotto campione (a pagina 581) per ulteriori informazioni).</p>

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei lotti campione recenti

La sezione Lotti campione modificati di recente mostra gli ultimi lotti campione modificati in ordine di tempo. Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Lotto campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Lotto campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Lotti campione creati di recente
- Lotti campione modificati di recente
- I miei lotti campione creati di recente
- I miei lotti campione modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Lotto campione).

Per aggiungere sezioni alla home page Lotto campione

- 1 Nella home page Lotto campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Lotto campione fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 578)
- [Campi lotto campione](#) (a pagina 581)
- [Gestione dei lotti campione](#) (a pagina 580)

Gestione dei lotti campione

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 578)
- [Uso della home page Lotto campione](#) (a pagina 579)
- [Campi lotto campione](#) (a pagina 581)

Campi lotto campione

Per aggiungere un lotto campione oppure aggiornare i dettagli di un lotto campione esistente si usa la pagina di modifica di Lotto campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un lotto campione.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i lotti campione anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Lotto campione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi dei lotti campione.

Campo	Descrizione
Numero lotto	Il numero di lotto di produzione specificato per il prodotto.
Campione	Il nome del prodotto campione. NOTA: quando si crea un nuovo record di lotto campione, in questo campo è possibile immettere solo i prodotti considerati come campioni, ovvero appartenenti al tipo di categoria Campioni lasciati.
Data di inizio	La data in cui il lotto campione diventa disponibile.

Campo	Descrizione
Data di scadenza	La data in cui il lotto campione scade.
Giorni brevi	Il numero di giorni prima della data di scadenza per i quali l'amministrazione dei campioni ha determinato l'interruzione del campionamento. Questo valore numerico viene usato nel calcolo della data di chiusura.
Data chiusura	La data calcolata in corrispondenza della quale il lotto campione non è più valido per la distribuzione. Questa data viene calcolata da Oracle CRM On Demand sottraendo il numero di giorni brevi dalla data di scadenza.
Stato	<p>Si tratta di un campo di sola lettura che indica se il campione può essere distribuito. I valori possibili sono descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Buono. Indica che la data corrente è anteriore alla data di chiusura ■ Scaduto. Indica che la data corrente è posteriore alla data di scadenza ■ A breve scadenza. Indica che la data corrente è compresa tra la data di scadenza e la data di chiusura
Magazzino per lotto	<p>Casella di controllo che indica se si tiene traccia del lotto campione mediante un numero di lotto nel magazzino. Questo campo viene definito dall'amministratore dell'azienda.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se la casella di controllo è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino si userà il numero di lotto. ■ Se la casella di controllo non è selezionata, per tenere traccia del lotto campione nel magazzino non si userà il numero di lotto.
Campione: N. parte	Il numero del prodotto campione.
Descrizione	Una descrizione di carattere generale del lotto campione.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui lotti campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Lotti campione](#) (a pagina 578)
- [Uso della home page Lotto campione](#) (a pagina 579)
- [Gestione dei lotti campione](#) (a pagina 580)

Dichiarazione di non responsabilità campione

Usare le pagine Dichiarazione di non responsabilità campione per creare, aggiornare e tenere traccia delle dichiarazioni per un'azienda. Quando un funzionario commerciale acquisisce una firma per un campione lasciato, al medico viene presentata per la visualizzazione la dichiarazione di non responsabilità dell'azienda.

Per *dichiarazione di non responsabilità campione* si intende il testo visualizzato per declinare ogni responsabilità per determinati effetti indesiderati e ridurre la responsabilità per un campione di prodotto distribuito a un medico o a un altro professionista del servizio sanitario. La stesura del testo di ogni dichiarazione è oggetto di particolare attenzione e approvazione da parte di personale legale, di marketing o di verifica della conformità dei campioni dell'azienda farmaceutica. In Oracle CRM On Demand è attivo un solo testo di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta per un'azienda.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni delle dichiarazioni di non responsabilità, la scheda Dichiarazione di non responsabilità campione potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione

La home page Dichiarazione di non responsabilità campione è il punto di partenza per la gestione delle dichiarazioni di non responsabilità. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso delle dichiarazioni di non responsabilità per i campioni è possibile solo se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Creazione di una dichiarazione di non responsabilità campione

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente. Alla creazione lo stato di tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione è Inattivo. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e Campi dichiarazione di non responsabilità campione.

Uso degli elenchi delle dichiarazioni di non responsabilità campione

La sezione di elenco di Dichiarazione di non responsabilità campione contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le dichiarazioni di non responsabilità dei campioni.

Elenco di dichiarazioni di non responsabilità dei campioni	Filtri
Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione	Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione visualizzabili indipendentemente dal proprietario.

Elenco di dichiarazioni di non responsabilità dei campioni	Filtri
Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente	Tutte le dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione recenti

La sezione Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente mostra le ultime dichiarazioni di non responsabilità campione modificate in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Dichiarazioni di non responsabilità campione create di recente
- Dichiarazioni di non responsabilità campione modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione).

Per aggiungere sezioni alla home page Dichiarazione di non responsabilità campione

- 1 Nella home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 582)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 586)

584 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione](#) (a pagina 585)

Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione

Per le procedure passo passo sulla gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 585)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 582)
- [Campi dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 586)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 583)

Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione

Ai record di dichiarazione di non responsabilità campione creati viene assegnato in modo automatico lo stato Inattivo. Quando l'intero testo del record di dichiarazione sarà stato definito e approvato dai dipartimenti appropriati dell'azienda, sarà possibile attivarne il record.

Per le dichiarazioni di non responsabilità campione si applicano le limitazioni riportate di seguito.

- Può essere attivo un solo record di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta.
- Non è possibile apportare modifiche a una dichiarazione di non responsabilità campione scaduta o attiva.
- I funzionari commerciali, i medici e gli altri professionisti del servizio sanitario possono visualizzare la dichiarazione di non responsabilità campione attiva nel corso del processo di acquisizione della firma.

Procedure preliminari. L'attivazione delle dichiarazioni di non responsabilità campione è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita operazioni campioni di base.

Per attivare un record di dichiarazione di non responsabilità campione

- 1 Nella pagina di elenco di Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic su Modifica per aprire il record desiderato. È necessario selezionare un record di dichiarazione di non responsabilità campione con stato Inattivo.
- 2 Nella pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità campione fare clic Attiva per attivare il record selezionato.

In questo passo vengono effettuate le operazioni riportate di seguito.

- Impostazione della data di inizio per la dichiarazione di non responsabilità campione appena attivata e della data di fine per l'eventuale dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza
- Impostazione dello stato delle modifiche per la dichiarazione di non responsabilità campione attiva in precedenza su Scaduto

NOTA: se si apre un record di dichiarazione di non responsabilità con stato Attivo o Scaduto, il pulsante Attiva è disabilitato.

Campi dichiarazione di non responsabilità campione

Per creare una dichiarazione di non responsabilità campione oppure aggiornare i dettagli di una dichiarazione di non responsabilità campione esistente si usa la pagina di modifica di Dichiarazione di non responsabilità campione. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una dichiarazione di non responsabilità campione.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le dichiarazioni di non responsabilità campione anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Dichiarazione di non responsabilità campione. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni relative ad alcuni campi delle dichiarazioni di non responsabilità campione.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave dichiarazione di non responsabilità	
Testo dichiarazione di non responsabilità	Il testo della dichiarazione di non responsabilità che si desidera inserire.
Stato	<p>Lo stato del testo della dichiarazione di non responsabilità, che può essere rappresentato da uno dei valori descritti di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inattivo. Si tratta dello stato applicato al momento della creazione a tutti i record di dichiarazione di non responsabilità campione. ■ Attivo . Quando un record di dichiarazione di non responsabilità campione viene attivato, lo stato cambia da Inattivo ad Attivo. Può essere attivo un

Campo	Descrizione
	<p>solo record di dichiarazione di non responsabilità campione alla volta.</p> <p>■ Scaduto. Quando viene creato e attivato un nuovo record di dichiarazione di non responsabilità campione, lo stato del record che era attivo in precedenza cambia in Scaduto.</p>
Data di inizio	<p>La data di attivazione della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Dopo l'attivazione del record, Oracle CRM On Demand vi inserisce la data corrente.</p>
Data di fine	<p>La data di scadenza della dichiarazione di non responsabilità.</p> <p>Questo campo rimane vuoto quando si crea un record di dichiarazione di non responsabilità campione. Dopo l'attivazione del nuovo record, Oracle CRM On Demand vi inserisce la data corrente.</p>
Descrizione	
Commenti	I commenti generali associati alla dichiarazione di non responsabilità. È possibile aggiungerli solo alle dichiarazioni di non responsabilità campione inattive.
Informazioni sul record	
Data di creazione	L'utente che ha creato il record di dichiarazione di non responsabilità campione.
Modificato	L'utente che ha modificato il record di dichiarazione di non responsabilità campione.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sulle dichiarazioni di non responsabilità campione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 582)
- [Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione](#) (a pagina 583)
- [Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione](#) (a pagina 585)

Consegna PCD (Personalized Content Delivery)

Questo capitolo costituisce un'introduzione alle funzioni di consegna PCD (Personalized Content Delivery) disponibili in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Informazioni sulla consegna PCD (Personalized Content Delivery)

La consegna PCD (Personalized Content Delivery) è la soluzione marketing a circuito chiuso Oracle per le presentazioni elettroniche dettagliate. PCD consente alle organizzazioni di vendita e marketing di gestire il contenuto digitale, creare piani di messaggistica e distribuire i piani di messaggistica creati ai membri della forza vendite impegnati sul campo. Le organizzazioni di vendita possono quindi fornire ai clienti presentazioni su misura e al contempo acquisire in modo automatico le metriche di risposta dei clienti da passare alle organizzazioni di marketing per un'analisi a circuito chiuso. La funzione PCD è necessaria per la consegna delle presentazioni e l'acquisizione delle metriche di risposta cliente.

Scenario per l'uso della soluzione PCD

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand consente agli utenti di effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Gestire il contenuto digitale
- Gestire i piani di messaggistica
- Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

La soluzione PCD di Oracle CRM On Demand è destinata ai responsabili dei prodotti, ai responsabili delle operazioni di vendita e ad altre figure professionali che sviluppano strumenti per la forza vendite.

Lo scenario descritto di seguito costituisce una panoramica delle modalità d'uso corrette della funzionalità PCD.

1 Gestire il contenuto digitale

Il contenuto digitale, ovvero i file grafici, viene in primo luogo allegato a un record di soluzione. Sebbene PCD supporti una vasta gamma di formati grafici, il formato più utilizzato è il file SWF, che consente di mettere a punto presentazioni multimediali di grande qualità. Allo stesso record di soluzione viene quindi allegata l'immagine di anteprima corrispondente (di solito un file PNG, GIF o JPG) in modo da fornire una rappresentazione grafica compatta del file multimediale più grande. Il record di soluzione include i campi per i metadati relativi al file allegato, ad esempio la data di scadenza e l'indicazione dell'eventuale approvazione legale e di marketing.

Per informazioni sull'impostazione dei record di soluzione, vedere [Soluzioni](#) (a pagina 337).

2 Gestire i piani di messaggistica

Dopo aver allegato i file grafici ai record di soluzione, gli utenti creano i piani di messaggistica, ovvero raccolte di file multimediali per la diffusione del messaggio di vendita. Gli utenti devono specificare la sequenza di elementi che costituisce un piano di messaggistica. Ogni elemento del piano corrisponde a un record di soluzione e al relativo contenuto digitale associato e contiene i file multimediali correlati che la persona che effettua la presentazione può utilizzare per trattare nei dettagli un determinato argomento. A differenza di un record di soluzione, costituito da un file multimediale digitale che può essere usato per più piani di messaggistica, un elemento di piano di messaggistica rappresenta un'istanza univoca di un determinato file multimediale di soluzione, con metadati specifici per l'uso di un file multimediale per un piano di messaggistica particolare.

Per informazioni sull'impostazione di un piano di messaggistica e dei relativi record associati, vedere [Piani messaggistica](#) (a pagina 589), [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 596) e [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 601).

3 Memorizzare le risposte dei clienti nei piani di messaggistica

I piani di messaggistica vengono forniti in un'applicazione esterna a Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand riceve il feedback dei destinatari dall'applicazione esterna e memorizza le informazioni ricevute. Il feedback viene memorizzato per periodi di tempo discreti nella consegna del piano di messaggistica corrispondente e può essere inoltre associato alle risposte predefinite.

Per informazioni sull'impostazione delle risposte messaggio, vedere [Modifica delle risposte messaggio](#) (a pagina 157).

Piani messaggistica

Usare le pagine Piani messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani di messaggistica.

Per *piano di messaggistica* si intende una presentazione effettuata su un PC o un Tablet PC. Gli utenti addetti alla vendita usano un piano di messaggistica per descrivere i prodotti e raccogliere il feedback dei clienti. Le pagine del piano di messaggistica acquisiscono vari attributi, tra i quali il prodotto interessato, la data di scadenza del piano di messaggistica e altri parametri.

I piani di messaggistica vengono creati dai responsabili delle marche, dei prodotti e delle operazioni di vendita. Ogni piano di messaggistica è costituito da una sequenza specifica di contenuto in modo che gli utenti addetti alla vendita possano effettuare presentazioni conformi alle linee guida legali e di marketing dell'azienda.

Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica, come le diapositive di una presentazione di tipo tradizionale, oppure essere costituito da un'unica diapositiva che comunica un messaggio specifico. Durante la creazione di un'attività, i funzionari commerciali possono inoltre analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per vedere se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti. Per ulteriori informazioni, vedere [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 592).

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede l'amministrazione delle informazioni sui piani di messaggistica, la scheda Piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine dei piani di messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Uso della home page Piano messaggistica

La home page Piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un piano di messaggistica

Per creare un nuovo piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi piano di messaggistica](#) (a pagina 593).

Uso degli elenchi di piani di messaggistica

La sezione di elenco di Piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i piani di messaggistica.

Elenco di piani di messaggistica	Filtri
Tutti i piani di messaggistica	Tutti i piani di messaggistica visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
Piani di messaggistica modificati di recente	Tutti i piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei piani di messaggistica recenti

La sezione Piani messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi piani di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Piani di messaggistica creati di recente
- Piani di messaggistica modificati di recente
- I miei piani di messaggistica creati di recente
- I miei piani di messaggistica modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Piano messaggistica).

Per aggiungere sezioni alla home page Piano messaggistica

- 1 Nella home page Piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Gestione dei piani di messaggistica

Per le procedure passo passo sulla gestione dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Aggiunta di registri a un piano di messaggistica](#) (a pagina 592)
- [Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 592)
- [Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività](#) (a pagina 592)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: la funzione dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani di messaggistica](#) (vedere "[Piani di messaggistica](#)" a pagina 589)
- [Uso della home page Piano messaggistica](#) (a pagina 589)
- [Campi piano di messaggistica](#) (a pagina 593)

NOTA: l'uso delle pagine Piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Aggiunta di registri a un piano di messaggistica

Per aggiungere i registri a un piano di messaggistica, usare la procedura descritta di seguito. Il registro aggiunto a un piano di messaggistica può essere successivamente modificato o rimosso. In questa procedura si presuppone che il registro venga esposto come elemento correlato nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'esposizione degli elementi correlati, vedere Personalizzazione dei layout degli elementi correlati.

Per aggiungere un registro a un piano di messaggistica

- 1 Nella pagina di elenco di Piano messaggistica aprire il piano di messaggistica desiderato.
- 2 Nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica fare clic su **Aggiungi** nella sezione **Registri**.
- 3 Usare il **Selettore Registro** per scegliere il registro da aggiungere al piano di messaggistica, quindi fare clic su **OK**.

Per ulteriori informazioni sui registri, vedere [Gestione dei registri](#).

Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica

È possibile aggiungere un elemento a un piano di messaggistica. Un elemento di piano di messaggistica contiene informazioni sugli elementi che costituiscono il piano di messaggistica. Per ulteriori informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 596).

NOTA: se la pagina **Dettaglio contatto** non contiene la sezione di elementi correlati **Relazioni elemento piano messaggistica**, aggiungere la sezione come descritto in [Personalizzazione dei layout degli elementi correlati](#) oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

Per aggiungere un elemento a un piano di messaggistica

- 1 Scorrere la sezione **Elemento piano messaggistica** nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica e fare clic su **Nuovo**.
- 2 Completare i campi disponibili come descritto in [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 599) e salvare il record.

Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività

Durante la creazione di un'attività, i funzionari commerciali possono registrare le informazioni relative al cliente, al contatto o al prodotto associato all'attività. I funzionari commerciali possono inoltre analizzare i piani di messaggistica consigliati per l'attività (visita di vendita, task o appuntamento) per determinare se esistono eventuali consigli. I consigli dei piani di messaggistica sono basati sulle corrispondenze di segmenti e le associazioni di obiettivi tra i piani di messaggistica e le visite di vendita, i task o gli appuntamenti come riportato di seguito.

- Se il segmento primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde al segmento specificato per l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una stella gialla intera.
- Se l'obiettivo primario o secondario di un piano di messaggistica corrisponde all'obiettivo specificato per l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserita una mezza stella gialla.
- Se non esistono corrispondenze di segmenti o obiettivi tra il piano di messaggistica e l'attività, nel campo Raccomandazione per il piano di messaggistica, nella sezione Piani messaggi disponibili della pagina dei dettagli della visita, viene inserito una stella bianca vuota.

Per ulteriori informazioni sulle visite di vendita, vedere [Come tenere traccia delle visite \(visite di vendita\) ai clienti](#) (a pagina 149) e [Distribuzione di campioni durante una visita di vendita](#) (a pagina 548). Per ulteriori informazioni sulle attività, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 139).

Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività, usare la procedura riportata di seguito.

Per analizzare i piani di messaggistica consigliati per le attività

- 1 Selezionare l'attività per la visita.
Per istruzioni sulla selezione delle attività, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettaglio (visita, task o appuntamento) per l'attività, scorrere fino alla sezione Visite e aprire la visita di vendita da analizzare.
- 3 Nella pagina dei dettagli della visita, scorrere fino alla sezione Piani messaggi disponibili e analizzare l'elenco dei piani di messaggistica come riportato di seguito.
 - Una stella gialla intera nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di segmenti tra il piano di messaggistica e l'attività.
 - Una mezza stella gialla nel campo Raccomandazione indica una corrispondenza di obiettivi tra il piano di messaggistica e l'attività.
 - Una stella bianca vuota nel campo Raccomandazione indica l'assenza di corrispondenze, sia di segmenti che di obiettivi, tra il piano di messaggistica e l'attività.
- 4 Fare clic sul collegamento del nome del piano di messaggistica per aprire e analizzare il piano di messaggistica.

Campi piano di messaggistica

Per aggiungere un piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un piano di messaggistica esistente si usa la pagina di modifica di Piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un piano di messaggistica.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare i piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi di piano di messaggistica.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del piano di messaggistica	
Nome	Il nome del piano di messaggistica (Obbligatorio).
Tipo	La categoria del piano di messaggistica. Tra i tipi predefiniti vi sono Lancio prodotto e Messaggistica mirata. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (Obbligatorio).
Prodotto	Il prodotto associato al piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare un prodotto (Obbligatorio).
Codice	Campo di testo libero che può essere usato per classificare un piano di messaggistica in base allo scopo, all'area terapeutica o a un altro tipo di classificazione definita nell'ambito dell'organizzazione.
Stato	Lo stato corrente del piano di messaggistica ovvero Approvato, In corso, Rifiutato, Rilasciato o Inviato. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato (Obbligatorio).
Verifica	Indica che ogni elemento che costituisce il piano di messaggistica è stato verificato dal punto di vista della corretta visualizzazione e pertanto ha lo stato di verifica Riuscito. Quando tutti gli elementi che costituiscono il piano di messaggistica hanno il valore di stato di verifica Riuscito, anche il campo Verifica viene impostato sul valore Riuscito. In caso contrario il campo viene impostato su Non riuscito. Si tratta di un campo impostato in modo automatico da Oracle CRM On Demand.
Segmento	Il segmento di mercato, ovvero il gruppo di clienti, al quale è destinato il piano di messaggistica.
NOTA: i campi Obiettivo di destinazione principale, Segmento primario, Obiettivo di destinazione secondario e Segmento secondario non sono disponibili per impostazione predefinita. Per aggiungere questi campi nella pagina di dettaglio di Piano messaggistica, contattare l'amministratore dell'azienda.	
Obiettivo di destinazione primario	Indica il primo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco.
Segmento primario	Indica il segmento primario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.

Campo	Descrizione
Obiettivo di destinazione secondario	Indica il secondo obiettivo di questo piano di messaggistica. Immettere l'obiettivo oppure fare clic sull'icona di ricerca e selezionare l'obiettivo dall'elenco. NOTA: quando l'obiettivo primario e l'obiettivo secondario sono identici e se l'obiettivo secondario viene selezionato senza l'obiettivo primario, viene visualizzato un messaggio di errore.
Segmento secondario	Indica il segmento secondario da associare a questo piano di messaggistica. Le opzioni disponibili sono: Impiegato, Operaio, Rurale/Agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore. NOTA: quando il segmento primario e il segmento secondario sono identici e se il segmento secondario viene selezionato senza il segmento primario, viene visualizzato un messaggio di errore.
Proprietario	(Obbligatorio). L'utente proprietario del record del piano di messaggistica. Per impostazione predefinita, questo campo è impostato sull'utente che ha creato il piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per modificare il proprietario
Data di inizio	La data in cui il piano di messaggistica diventa visibile (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Data di scadenza	La data in cui il piano di messaggistica viene disattivato (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Data di rilascio	La data alla quale il contenuto potrà essere usato in Consegna PCD (Personalized Content Delivery) (MM/GG/AAAA). Per selezionare la data, usare l'icona calendario.
Dichiarazione di non responsabilità obbligatoria	Questa casella di controllo indica che è necessario presentare un messaggio di dichiarazione di non responsabilità all'inizio del piano di messaggistica (Obbligatorio).
Abilita follow-up	Questa casella di controllo verrà utilizzata in futuro.
Sequenza blocco	Questa casella di controllo non è usata nella release corrente di Oracle CRM On Demand (Obbligatorio).
Informazioni aggiuntive del piano di messaggistica	
Destinatari	La descrizione dei destinatari a cui è destinato il piano di messaggistica.
Commento	Qualsiasi commento generale sul piano di messaggistica.
Descrizione	La descrizione del record del piano di messaggistica.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sui piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Piani di messaggistica](#) (vedere "[Piani di messaggistica](#)" a pagina 589)

- [Uso della home page Piano messaggistica](#) (a pagina 589)
- [Gestione dei piani di messaggistica](#) (a pagina 591)

Elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia degli elementi dei piani di messaggistica.

Un *elemento di piano di messaggistica* contiene informazioni sugli elementi che costituiscono un piano di messaggistica. Questi elementi sono organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive.

Per *soluzione* si intende l'insieme dei file grafici di contenuto multimediale (ad esempio di tipo SWF, GIF o JPEG) usato nelle presentazioni che fungono da supporto per un elemento del piano di messaggistica. Una soluzione può essere riutilizzata, mentre un elemento di piano di messaggistica è associato in modo univoco a un solo piano di messaggistica. La pagina Elemento piano messaggistica contiene ulteriori informazioni di attributo oltre a quelle associate a una soluzione.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sugli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Uso della home page Elemento piano messaggistica

La home page Elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record degli elementi del piano di messaggistica. In questa pagina vengono visualizzate informazioni importanti per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Elemento piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un elemento di piano di messaggistica

Per creare un elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 599).

Uso degli elenchi di elementi di piano di messaggistica

La sezione di elenco di Elemento piano messaggistica contiene vari elenchi filtrati, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per gli elementi dei piani di messaggistica.

Elenco degli elementi del piano di messaggistica	Filtri
Tutti gli elementi piano messaggistica	Tutti gli elementi del piano di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.
Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente	Tutti gli elementi del piano di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli elementi del piano messaggistica recenti

La sezione Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente mostra gli ultimi elementi di piano di messaggistica modificati personalmente in ordine di tempo.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Elementi dei piani di messaggistica creati di recente
- Elementi dei piani di messaggistica modificati di recente
- I miei elementi piano messaggistica creati di recente
- I miei elementi piano messaggistica modificati di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Elemento piano messaggistica).

Per aggiungere sezioni alla home page Elemento piano messaggistica

- 1 Nella home page Elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.

Gestione degli elementi dei piani di messaggistica

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 598)

NOTA: la funzione degli elementi dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 596)
- [Uso della home page Elemento piano messaggistica](#) (a pagina 596)
- [Campi elemento piano di messaggistica](#) (a pagina 599)

NOTA: l'uso delle pagine Elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

È possibile aggiungere una relazione elemento di piano di messaggistica a un elemento di piano di messaggistica. Una *relazione elemento di piano di messaggistica* è un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i risultati numerici effettivi di tale sperimentazione. Per ulteriori informazioni sulle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 601).

NOTA: se la pagina Dettaglio contatto non contiene la sezione di elementi correlati Relazioni elemento piano messaggistica, aggiungere la sezione come descritto in Personalizzazione dei layout degli elementi correlati oppure contattare l'amministratore dell'azienda.

Per aggiungere una relazione a un elemento del piano di messaggistica

- 1 Scorrere alla sezione Relazioni elemento piano messaggistica della pagina di dettaglio di Elemento piano messaggistica e fare clic su Nuovo.
- 2 Completare i campi come descritto in [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 603) e salvare il record.

Campi elemento piano di messaggistica

Per aggiungere un elemento di piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di un elemento esistente si usa la pagina di modifica di Elemento piano messaggistica. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un elemento di piano di messaggistica.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare gli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi degli elemento dei piani di messaggistica.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave dell'elemento del piano di messaggistica	
Numero di sequenza	L'ordine di ricorrenza di questo elemento all'interno del piano di messaggistica (obbligatorio).
Nome	Il nome dell'elemento del piano di messaggistica.
Nome visualizzazione	Il nome usato per visualizzare l'elemento in un piano di messaggistica.
Nome soluzione	Il nome del contenuto digitale su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'icona di ricerca per selezionare la soluzione (obbligatorio).
Nome soluzione: Stato di verifica	Indica se il contenuto digitale può essere visualizzato in modo appropriato. I valori possibile sono: Non verificato, Riuscito o Non riuscito (di sola visualizzazione). Il valore di questo campo viene ereditato dal record Soluzione collegato che contiene il file del contenuto digitale.
Nome soluzione: Data di rilascio	La data dopo la quale è possibile usare il contenuto della soluzione in PCD (sola visualizzazione).

Campo	Descrizione
Nome soluzione: Data di scadenza	La data dopo la quale il contenuto della soluzione non deve essere usato in PCD (sola visualizzazione).
Messaggio dichiarazione di non responsabilità	Questa casella di controllo contrassegna un bene particolare per il messaggio della dichiarazione di non responsabilità. Molto spesso è necessario inserire uno o più messaggi di dichiarazione di non responsabilità come prefazione ai piani di messaggistica per garantire la divulgazione completa di tutte le informazioni pertinenti e assicurarsi che le linee guida legali e di regolamento siano pienamente soddisfatte (obbligatorio)
Tipo	La categoria dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (obbligatorio).
Valutazione	Valutazione qualitativa dell'efficacia dell'elemento. Usare l'elenco di selezione per selezionare una valutazione.
Piano messaggistica principale	Il piano di messaggistica di cui questo elemento costituisce un componente. Usare l'icona di ricerca per selezionare il piano di messaggistica padre (obbligatorio).
Stato	Lo stato corrente dell'elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare lo stato. Le scelte preconfigurate sono Nascondi e Mostra.
Descrizione	Breve descrizione del contenuto dell'elemento.
Informazioni aggiuntive dell'elemento del piano di messaggistica	
Sinossi	Breve descrizione dell'elemento.
Note presentatore	Le note che è possibile aggiungere durante la presentazione dell'elemento.
Partecipanti	Gli utenti a cui è destinato il contenuto.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 596)
- [Uso della home page Elemento piano messaggistica](#) (a pagina 596)
- [Gestione degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 598)

Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

Usare le pagine Relazioni elemento piano messaggistica per creare, aggiornare e tenere traccia delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

Per *relazione elemento di piano di messaggistica* si intende un elemento di presentazione che fornisce informazioni facoltative a supporto dell'elemento di piano di messaggistica principale. Se ad esempio l'elemento principale mostra gli effetti collaterali di un nuovo farmaco, le informazioni correlate facoltative possono illustrare gli effetti collaterali di una classe di farmaci meno recente. Se il tema dell'elemento principale sono i buoni risultati ottenuti dalla sperimentazione clinica, i dettagli facoltativi possono indicare i risultati numerici effettivi di tale sperimentazione. Un piano di messaggistica può contenere numerosi elementi organizzati secondo una sequenza specifica molto simile a quella di una presentazione tradizionale, costituita da una serie di diapositive. Ogni elemento di un piano di messaggistica può avere elementi correlati associati, definiti *relazione elemento di piano di messaggistica*. La pagina Relazioni elemento piano messaggistica contiene informazioni su questi elementi di presentazione di supporto.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle relazioni tra gli elementi dei piani di messaggistica, la scheda Relazioni elemento piano messaggistica potrebbe essere esclusa dall'impostazione. L'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è consentito solo se il ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica

La home page Relazioni elemento piano messaggistica è il punto di partenza per la gestione dei record delle relazioni di elemento dei piani di messaggistica. Questa pagina contiene numerose sezioni e visualizza importanti informazioni per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una relazione elemento di piano di messaggistica

Per creare una nuova relazione elemento di piano di messaggistica è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 603).

Uso degli elenchi delle relazioni di elemento del piano di messaggistica

La sezione di elenco di Relazioni elemento piano messaggistica contiene vari *elenchi filtrati*, ovvero sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica.

Elenco di relazioni elemento piano messaggistica	Filtri
Tutte le relazioni elemento piano messaggistica	Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica visualizzabili, indipendentemente dal proprietario.
Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente	Tutte le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica recenti

La sezione Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente mostra le ultime relazioni degli elementi dei piani di messaggistica modificate personalmente in ordine di tempo.

Fare clic sul collegamento Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Relazioni elemento piano messaggistica alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica create di recente
- Le mie relazioni elemento piano messaggistica modificate di recente
- Sezioni di report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può fare in modo che altre sezioni di report siano disponibili per la visualizzazione nella home page Relazioni elemento piano messaggistica).

Per aggiungere sezioni alla home page Relazioni elemento piano messaggistica

- 1 Nella home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina Layout della home page Relazioni elemento piano messaggistica fare clic sulle frecce di direzione per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina. Al termine fare clic su Salva.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: la funzione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Relazioni elemento piano messaggistica](#) (vedere "[Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#)" a pagina 601)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 601)
- [Campi relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 603)

NOTA: l'uso delle pagine Relazioni elemento piano messaggistica è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio Gestisci consegna PCD (Personalized Content Delivery).

Campi relazioni elemento piano messaggistica

Per aggiungere una relazione di elemento del piano di messaggistica oppure aggiornare i dettagli di una relazione esistente si usa la pagina di modifica di Relazioni elemento piano messaggistica. In questa pagina

viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una relazione di elemento del piano di messaggistica.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare le relazioni degli elementi dei piani di messaggistica anche nelle pagine di elenco e dettaglio di Relazioni elemento piano messaggistica. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi Relazioni elemento piano messaggistica.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica	
Nome	Il nome della relazione elemento del piano di messaggistica.
Nome visualizzazione	Il nome usato per visualizzare la relazione elemento nel piano di messaggistica.
Elemento MP principale	L'elemento del piano di messaggistica padre per il quale la relazione elemento fornisce informazioni facoltative sul backup o informazioni dettagliate (obbligatorio).
Descrizione	Breve descrizione del contenuto dell'elemento.
Tipo	La categoria della relazione elemento del piano di messaggistica. Usare l'elenco di selezione per selezionare il tipo desiderato (obbligatorio).
Nome soluzione	Il nome del contenuto del file multimediale o grafico su cui si basa la relazione elemento del piano di messaggistica (obbligatorio).
Sinossi	Breve descrizione dell'elemento.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate sugli relazioni degli elementi dei piani di messaggistica, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 601)
- [Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica](#) (a pagina 601)
- [Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica](#) (a pagina 603)

Ordini

Il tipo di record Ordine, già disponibile in Oracle CRM On Demand, è stato migliorato per includere la funzionalità Life Sciences. Utilizzare le pagine Ordine per creare, aggiornare e registrare gli ordini e gli elementi dell'ordine associati per i prodotti. Ad esempio, i funzionari commerciali possono utilizzare le pagine Ordine per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare una richiesta diretta per la spedizione dei campioni o inviare un ordine all'ufficio principale per i campioni da inviare direttamente ai clienti.
- Inviare un ordine interno all'ufficio principale per il rifornimento dei campioni esauriti. Periodicamente i funzionari commerciali esauriscono i campioni e possono riordinarli in base alle esigenze.

Il tipo di record Ordine è collegato a tutti gli oggetti personalizzati e può essere abilitato per l'integrazione utilizzando gli eventi e i workflow di Web Integration. Se la sezione Ordini non è visibile in una pagina di dettaglio degli oggetti personalizzati, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione Ordini al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

Procedure preliminari: l'uso degli ordini è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione degli ordini e delle informazioni sugli elementi dell'ordine associati, la scheda Ordini potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Ordine

La home page Ordine è il punto di partenza per la gestione degli ordini e degli elementi dell'ordine associati per i prodotti.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Ordine. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Procedure preliminari. L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

Creazione di un ordine

Per creare un nuovo ordine, l'amministratore dei campioni deve fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei ordini creati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi ordine](#) (a pagina 610).

Uso degli elenchi degli ordini

Nella sezione Elenco ordini vengono visualizzati diversi elenchi filtrati. Gli elenchi filtrati sono sottoinsiemi o gruppi di record che consentono di limitare il numero di record su cui si lavora in un dato momento. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per gli ordini.

Elenco ordini	Filtri
Tutti gli ordini	Tutti gli ordini visualizzabili, indipendentemente dal proprietario dell'ordine o dalla data di creazione.
I miei ordini creati di recente	Consente di filtrare gli ordini nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati in base alla data di creazione.
Tutti gli ordini creati di recente	Consente di filtrare tutti gli ordini creati visualizzabili, ordinati in base alla data di creazione.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione degli ordini recenti

Nella sezione I miei ordini creati di recente e I miei ordini visualizzati di recente vengono mostrati gli ordini che sono stati creati o visualizzati più di recente dall'utente.

Fare clic su Mostra elenco completo per espandere l'elenco.

Aggiunta di sezioni alla home page Ordine

Se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Ordine alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Ordini creati di recente
- Ordini modificati di recente
- I miei ordini creati di recente
- I miei ordini modificati di recente
- Sezioni del report aggiuntive (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili le sezioni del report per la visualizzazione nella home page Ordine).

Per aggiungere sezioni alla home page Ordine

- 1 Nella home page Ordine, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Ordine, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina. Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate su ordini ed elementi dell'ordine per i campioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini](#) (a pagina 605)
- [Campi ordine](#) (a pagina 610)
- [Gestione degli ordini](#)

Gestione degli ordini

Per informazioni sulla gestione degli ordini, vedere i seguenti argomenti:

- [Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti](#) (a pagina 608)
- [Invio di un ordine per i prodotti](#) (a pagina 609)
- [Collegamento di informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#) (vedere "[Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#)" a pagina 558)

NOTA: la funzione degli ordini non fa parte dell'edizione standard di Oracle CRM On Demand, quindi potrebbe non essere disponibile per l'azienda.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 38)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini](#) (a pagina 605)
- [Campi ordine](#) (a pagina 610)
- [Uso della home page Ordine](#) (a pagina 605)

Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti

È possibile utilizzare le pagine Ordine per creare e aggiornare gli elementi dell'ordine per i prodotti in modo da poter registrare i prodotti che vengono acquistati dai clienti come parte dell'ordine.

NOTA: è inoltre possibile utilizzare le pagine di richiesta di campioni per collegare le informazioni sulle richieste di campioni alle visite. Vedere [Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite](#) (a pagina 558). Quando si personalizza la pagina di dettaglio dell'ordine aggiungendo un nuovo campo, questo campo sarà disponibile anche nelle pagine di richiesta di campioni.

Procedure preliminari. L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

Per creare o aggiornare un elemento dell'ordine per i prodotti

- 1 Nella home page Ordine, selezionare l'ordine desiderato.

Per informazioni sulla selezione degli ordini, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina di dettaglio dell'ordine:

- Fare clic su Nuovo nella sezione Elementi ordine per aggiungere un elemento all'ordine.

NOTA: è possibile che si desideri aggiungere la sezione Elementi ordine al layout. Per ulteriori informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

- Fare clic su Modifica accanto a un elemento dell'ordine esistente per modificarlo.

- 3 Nella pagina Dettagli dell'elemento dell'ordine o Modifica, completare i campi descritti nella tabella riportata di seguito.

Campo	Descrizione
Numero elemento ordine	(Sola lettura) Il numero univoco per questo elemento dell'ordine.
Valuta	La valuta in cui verrà elaborato l'elemento dell'ordine. Utilizzare il selettore di ricerca per scegliere la valuta.
Importo sconto	Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrizione
Percentuale di sconto	Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.
Prodotto	(Obbligatorio) Il prodotto che viene ordinato.
Quantità	(Obbligatorio) La quantità di prodotto che viene ordinata. Il valore in questo campo non può essere negativo.
Ordine	(Sola lettura) L'ordine principale cui questo elemento dell'ordine è collegato.
Ordine: ID univoco esterno	(Sola lettura) L'ID esterno univoco dell'ordine principale cui questo elemento dell'ordine è collegato.
Prezzo	Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.
Prezzo dopo lo sconto	Questo campo non è applicabile al rilascio corrente di Oracle CRM On Demand.

- 1 Salvare il record.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini](#) (a pagina 605)
- [Uso della home page Ordine](#) (a pagina 605)
- [Gestione degli ordini](#)
- [Campi ordine](#) (a pagina 610)

Invio di un ordine per i prodotti

Dopo aver completato la creazione e l'aggiornamento degli elementi di un ordine, è possibile inviare l'ordine.

Procedure preliminari. L'uso degli ordini e degli elementi dell'ordine per i prodotti è possibile solo se il valore relativo all'utilizzo dell'ordine nella pagina del profilo dell'azienda è impostato su Gestione ordini di CRM On Demand e il proprio ruolo utente include il privilegio Abilita accesso ordine.

Per inviare un ordine per i prodotti

- 1 Nella home page Ordine, selezionare l'ordine desiderato.
Per informazioni sulla selezione degli ordini, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina di dettaglio dell'ordine, analizzare gli elementi dell'ordine associati a questo ordine per i prodotti e assicurarsi che le informazioni registrate siano soddisfacenti.

- 3** Fare clic su **Invia** per inviare l'ordine per i prodotti, includendo tutti gli elementi dell'ordine associati.

Il valore nel campo **Stato creazione ordine** per l'ordine cambia in **Inviato** per indicare che l'ordine per i prodotti è stato inviato per l'elaborazione. Non è possibile modificare un ordine per i prodotti che è stato inviato.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini](#) (a pagina 605)
- [Uso della home page Ordine](#) (a pagina 605)
- [Gestione degli ordini](#)
- [Campi ordine](#) (a pagina 610)

Campi ordine

Utilizzare la pagina di modifica dell'ordine per aggiungere un ordine per i prodotti o aggiornare i dettagli di un ordine esistente per i prodotti. Nella pagina di modifica dell'ordine sono presenti tutti i campi disponibili per un ordine.

SUGGERIMENTO: è possibile modificare gli ordini anche nella pagina di dettaglio dell'ordine. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni su alcuni campi dell'ordine.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sull'ordine	
Numero ordine	Un numero univoco assegnato a ciascun ordine.
Cliente	Il cliente associato a questo ordine.
Opportunità	L'opportunità associata a questo ordine.
Contatto	Il contatto associato a questo ordine.
Data creazione ordine	La data in cui l'ordine è stato creato.
Stato creazione ordine	(Solo lettura) Per impostazione predefinita, il valore in questo campo è In elaborazione . Quando si invia un ordine per i prodotti, il valore in questo campo cambia in Inviato .

Campo	Descrizione
ID univoco esterno	ID esterno univoco per l'integrazione dell'ordine con Oracle CRM On Demand.
ID	Il valore in questo campo identifica l'ordine in modo univoco.
Indirizzo di spedizione	L'indirizzo cui l'ordine verrà spedito. Utilizzare il selettore di ricerca per selezionare un indirizzo. Per creare un ordine di richiesta di campioni, è necessario completare questo campo. Vedere Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite (a pagina 558).
Indirizzo di fatturazione	L'indirizzo di fatturazione per l'ordine nel contesto.
Stato ordine	Lo stato dell'ordine, che può essere uno dei seguenti: In sospeso, Spedito, Elaborato o Inviato. È possibile impostare lo stato, se necessario. Quando si invia l'ordine, lo stato dell'ordine cambia in Inviato.
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	La persona che ha creato il record di questo ordine.
Descrizione	(Facoltativo) Una descrizione dell'ordine.

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sugli ordini, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Ordini](#) (a pagina 605)
- [Uso della home page Ordine](#) (a pagina 605)
- [Gestione degli ordini](#)

9

Gestione dei beni

In Oracle CRM On Demand sono disponibili i tipi di record di gestione dei beni descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai conti finanziari.
- **Titolari conto finanziario.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.
- **Partecipazioni conto finanziario.** Usare queste pagine per gestire le transazioni di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.
- **Piani finanziari.** Usare queste pagine per gestire i piani finanziari di un contatto o di un'attività per uno o più conti finanziari specifici.
- **Prodotti finanziari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni relative ai prodotti finanziari.
- **Transazioni finanziarie.** Usare queste pagine per tenere traccia delle transazioni per un conto finanziario specifico.
- **Portafogli.** Usare queste pagine per gestire i conti portafoglio.
- **Nuclei familiari.** Usare queste pagine per gestire le informazioni per un gruppo di contatti correlati appartenenti allo stesso nucleo familiare.

Nota: tutti questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Nuclei familiari

Utilizzare le pagine Nucleo familiare per creare, aggiornare e monitorare i record di nucleo familiare.

Un *nucleo familiare* è un gruppo di contatti che condividono in generale un collegamento o un'associazione comune, ad esempio una famiglia (genitori e figli) che vivono allo stesso indirizzo e nella stessa abitazione. Un nucleo familiare consente di raggruppare i contatti e di monitorare i raggruppamenti dei contatti, dando la possibilità di raggruppare un contatto in uno o più nuclei familiari o gruppi di contatti. Il raggruppamento di contatti ha molte applicazioni diverse utili alle istituzioni finanziarie e gli utenti singoli, ad esempio banche, consulenti e responsabili delle relazioni. Le informazioni correlate ai nuclei familiari possono essere accumulate dai contatti collegati al nucleo familiare.

Un nucleo familiare fornisce informazioni di segmentazione molto importanti sull'intero nucleo familiare nonché un riepilogo delle informazioni sui contatti membri di tale nucleo. È possibile utilizzare le pagine relative ai nuclei familiari per identificare e acquisire informazioni demografiche su un nucleo familiare. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i conti finanziari, i prodotti e le informazioni di contatto di un cliente associate a tale nucleo familiare. Queste informazioni consentono di valutare i dati dei clienti.

Il raggruppamento di tutti i conti di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di identificare il valore di un cliente per l'organizzazione e identificare opportunità di vendita incrociata e

upselling di prodotti e servizi aggiuntivi per il cliente, come ad esempio l'assicurazione del capofamiglia e i prestiti per l'istruzione dei figli. Inoltre, la possibilità di visualizzare tutti i conti finanziari di un cliente per nucleo familiare consente a un'istituzione finanziaria di visualizzare la posizione finanziaria complessiva del nucleo familiare.

Clienti secondari e informazioni correlate per i nuclei familiari

È possibile utilizzare le pagine Nucleo familiare per identificare un nucleo familiare e creare il relativo profilo. Queste pagine consentono inoltre di rivedere i clienti secondari di un nucleo familiare e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- **Contatti.** I contatti possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i contatti correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui contatti, vedere [Contatti](#) (a pagina 226).
- **Sinistri.** I sinistri possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i sinistri correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui sinistri, vedere [Sinistri](#) (a pagina 660).
- **Piani finanziari.** I piani finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i piani finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui piani finanziari, vedere [Piani finanziari](#) (a pagina 641).
- **Titolari di polizze.** I titolari di polizze possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di polizze correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di polizze, vedere [Titolari di polizze](#) (vedere "Titolari polizze" a pagina 685).
- **Titolari di conti finanziari.** I titolari di conti finanziari possono essere correlati a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i titolari di conti finanziari correlati a un nucleo familiare. Per informazioni sui titolari di conti finanziari, vedere [Titolari di conti finanziari](#) (vedere "Titolari conti finanziari" a pagina 634).
- **Team nucleo familiare.** Gli utenti possono far parte di un team correlato a un nucleo familiare. Nella pagina relativa al nucleo familiare è possibile visualizzare tutti i membri (utenti) del team correlati a un nucleo familiare.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei nuclei familiari, è possibile che la scheda relativa ai nuclei familiari sia esclusa dalla configurazione.

Utilizzo della Home page nucleo familiare

La Home page nucleo familiare è il punto di partenza per la gestione dei nuclei familiari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page nucleo familiare. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un nucleo familiare

È possibile creare un nucleo familiare facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 618).

Utilizzo degli elenchi nucleo familiare

Nella sezione Elenchi nucleo familiare vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per nuclei familiari.

Elenco nucleo familiare	Filtri
Nuclei familiari modificati di recente	Tutti i nuclei familiari nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinati per data di modifica
Tutti i nuclei familiari	Tutti i nuclei familiari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del nucleo familiare.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei nuclei familiari modificati di recente

La sezione relativa ai nuclei familiari personali visualizzati di recente mostra i nuclei familiari visualizzati più di recente dall'utente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla Home page nucleo familiare

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei nuclei familiari alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente
- Nuclei familiari creati di recente
- Nuclei familiari modificati di recente

- Una o più sezioni del report. L'amministratore dell'azienda può rendere le sezioni del report disponibili per la visualizzazione nella home page dei nuclei familiari.

Per aggiungere sezioni alla home page dei nuclei familiari

- 1 Nella home page dei nuclei familiari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei nuclei familiari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 613)
- [Gestione di nuclei familiari](#) (a pagina 616)
- [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 618)

Gestione di nuclei familiari

Per gestire i nuclei familiari, effettuare i task riportati di seguito.

- [Creazione del profilo dei nuclei familiari](#) (a pagina 617)
- [Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare](#) (a pagina 617)

NOTA: questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, per cui potrebbe non essere disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Unione di record](#) (a pagina 104)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 613)
- [Utilizzo della Home page nucleo familiare](#) (a pagina 614)
- [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 618)

Creazione del profilo dei nuclei familiari

È possibile creare profili dei nuclei familiari aggiornando le informazioni nei relativi record.

Per creare il profilo di un nucleo familiare

- 1 Selezionare il nucleo familiare.
Per istruzioni sulla selezione dei nuclei familiari, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli nucleo familiare, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina Modifica nucleo familiare, immettere le informazioni richieste. Per una descrizione dei campi, vedere [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 618).

Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare

Per tenere traccia di membri della famiglia, aggiungerli come contatti nel nucleo familiare.

Per tenere traccia di membri della famiglia

- 1 Selezionare il record del nucleo familiare.
Per istruzioni sulla selezione dei record del nucleo familiare, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli del nucleo familiare, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Contatti al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).

- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca nel campo Nuovo contatto. Viene aperta la finestra Cerca un contatto.
- 4 Selezionare un contatto nella finestra di ricerca.
- 5 Nella pagina Elenco contatti, selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco a discesa Relazioni.

Campo	Descrizione
Nuovo contatto	Nome del contatto per il nucleo familiare. Selezionare il contatto nella finestra di ricerca.
Relazioni	La relazione del contatto con il nucleo familiare. È possibile selezionare varie relazioni predefinite, ad esempio Capofamiglia, Coniuge, Figlio, Parente acquisito, Figlio di seconda generazione, Dirigente e così via.
Riepilogo	<p>Selezionare la casella di controllo Riepilogo per selezionare un sottoinsieme di contatti da riepilogare nei totali finanziari del nucleo familiare (ad esempio, Valore totale netto o Reddito totale). I contatti non selezionati non vengono riepilogati in nessun totale del nucleo familiare o per nessun elenco correlato, ad esempio Opportunità, Portafogli, Attività o Note. L'opzione Riepilogo è selezionata per impostazione predefinita.</p> <p>Nota: le caselle di controllo Riepilogo nella pagina relativa ai dettagli del contatto e in quella relativa ai dettagli del nucleo familiare sono identiche; pertanto, la modifica in una pagina viene applicata all'altra.</p>

- 6 Nella pagina Elenco contatti, fare clic su Salva.
- 7 Scorrere fino al campo Nuovo contatto per selezionare un contatto, quindi selezionare la relazione al nucleo familiare per il contatto nell'elenco di selezione Relazioni.

Per informazioni sui campi dei nuclei familiari, vedere [Campi nucleo familiare](#) (a pagina 618).

Campi nucleo familiare

La pagina Modifica nucleo familiare consente di aggiungere un nucleo familiare o di aggiornare i dettagli relativi a un nucleo familiare esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un nucleo familiare.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi. Molti campi nelle pagine dei nuclei familiari sono di sola lettura poiché vengono calcolati dai record dei contatti collegati al

nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. Il totale dei campi i cui valori vengono addizionati, ad esempio il campo Beni totali, viene calcolato da tutti i contatti collegati al nucleo familiare per il quale è selezionato il campo Riepilogo. I campi i cui valori non vengono addizionati, ad esempio gli indirizzi, vengono di solito riepilogati dal contatto principale nel nucleo familiare.

Se al nucleo familiare non è collegato alcun record contatto, è possibile aggiungere contatti al record del nucleo familiare, vedere [Localizzazione dei membri del nucleo familiare](#) (vedere "[Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare](#)" a pagina 617).

Campo	Descrizione
Informazioni chiave nucleo familiare	
Nome nucleo familiare	Limite di 50 caratteri.
Primario	Sola lettura.
Informazioni dettaglio nucleo familiare	
Tipo	I valori predefiniti sono: Famiglia - Figli, Famiglia - Nessun figlio, Famiglia - Pensionato, Celibe/Nubile, Famiglia monoparentale, Famiglia, Famiglia ampliata, Coppia non sposata, Senza figli, Ritirato e Altro.
Segmento	I valori predefiniti sono: Colletto bianco, Colletto blu, RURale, Casa di proprietà, Inquilino, RURale/agricolo, Commercianti al dettaglio, Benestanti, Alto valore netto, Penta-Milionari e Valore netto superiore.
Ultima attività	Sola lettura. Indica la data dell'ultima attività collegata al nucleo familiare.
Data di nascita capof.	Sola lettura.
Informazioni aggiuntive	
Cliente	Sola lettura.
Contatto	Sola lettura.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di nucleo familiare.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Campo	Descrizione
Profilo finanziario nucleo familiare	
Reddito totale	Il reddito totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Beni totali	I beni totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Spese totali	Le spese totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Passività totali	Le passività totali per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Valore totale netto	Il valore netto totale per tutti i contatti riepilogati nel nucleo familiare. Sola lettura.
Profilo rischio investimento	
Profilo di rischio	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.
Livello di esperienza	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.
Orizzonte temporale investimento	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.
Mix degli investimenti correnti	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.
Obiettivo	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.
Obiettivo primario	Popolato per il record contatto primario del nucleo familiare. Sola lettura.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai nuclei familiari.

- [Nuclei familiari](#) (a pagina 613)
- [Utilizzo della Home page nucleo familiare](#) (a pagina 614)
- [Gestione di nuclei familiari](#) (a pagina 616)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)

Portafogli

Utilizzare le pagine Portafogli per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di portafoglio. I portafogli possono contenere qualsiasi tipo di informazioni correlate a un contatto di cui si desidera tenere traccia.

I portafogli posso rappresentare gli elementi descritti di seguito.

- **Conti finanziari.** Un conto di intermediazione, un prestito o una carta di credito
- **Contratti di assicurazione.** Una polizza di assicurazione sulla vita o una rendita annua

È possibile utilizzare le pagine Portafoglio per identificare un portafoglio e creare il relativo profilo.

SUGGERIMENTO: è possibile utilizzare il tipo di record di conto finanziario e la gerarchica dei conti finanziari per tenere traccia dei gruppi di conti finanziari, noti anche come portafogli. Per ulteriori informazioni sui conti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 632).

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se la mansione dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Portafogli sia esclusa dalla configurazione.

Utilizzo della Home page conto portafoglio

La Home page conto portafoglio è il punto di partenza per la gestione dei conti portafoglio.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della Home page conto portafoglio. Se, inoltre, il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un conto portafoglio

È possibile creare un cliente facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi conto portafoglio](#) (vedere "[Campi cliente portafoglio](#)" a pagina 625).

Utilizzo degli elenchi conto portafoglio

Nella sezione Elenchi portafoglio vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per conti portafoglio.

Elenco portafoglio	Filtri
Tutti i clienti portafoglio	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili.
Portafogli creati di recente	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili ordinati per data di creazione.
Portafogli modificati di recente	Tutti i clienti portafoglio visualizzabili ordinati per data di modifica.

Elenco portafoglio	Filtri
I miei portafogli modificati di recente	Tutti i clienti portafoglio modificati di recente.
I miei portafogli creati di recente	Tutti i clienti portafoglio creati di recente.
I miei clienti portafoglio	Tutti i clienti portafoglio nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei conti portafoglio modificati di recente

La sezione relativa ai conti portafoglio personali visualizzati di recente mostra i conti portafoglio visualizzati più di recente dall'utente.

Aggiunta di sezioni alla Home page conto portafoglio

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Conto portafoglio.

- Portafogli creati di recente
- Portafogli modificati di recente
- I miei portafogli creati di recente
- I miei portafogli modificati di recente
- Una o più sezioni report (l'amministratore dell'azienda può creare sezioni report disponibili per la visualizzazione sulla home page Portafogli clienti).

Per aggiungere sezioni alla home page Portafogli clienti

- 1 Nella home page Portafogli clienti, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Portafogli clienti, fare clic sulle frecce direzionali per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni sui conti portafoglio.

- [Campi conto portafoglio](#) (vedere "[Campi cliente portafoglio](#)" a pagina 625)
- [Gestione dei conti portafoglio](#) (a pagina 623)

Gestione dei conti portafoglio

Per gestire i conti portafoglio, effettuare i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio](#) (a pagina 624)
- [Specifica dei clienti portafoglio secondari](#) (a pagina 624)

NOTA: questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, per cui potrebbe non essere disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand dell'utente.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72) (referenze incluse)
- [Condivisione di record \(team\)](#) (a pagina 99)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- Ridenominazione dei tipi di record
- [Unione di record](#) (a pagina 104)
- [Gestione di calendari e attività](#) (a pagina 141)
- Processo di impostazione dei registri
- Creazione di applet Web

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio](#) (a pagina 621)
- [Campi conto portafoglio](#) (vedere "[Campi cliente portafoglio](#)" a pagina 625)

Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio

Per tenere traccia dei contatti per i clienti portafoglio occorre aggiungerli come contatti collegati al rispettivo record.

Per tenere traccia dei contatti chiave per i clienti portafoglio

- 1 Selezionare il record di cliente portafoglio.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Contatti e fare clic su Aggiungi.
NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Contatti al layout. Per ulteriori informazioni, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).
- 3 Nella pagina Elenco contatti, fare clic sull'icona di ricerca accanto alla colonna Nome.
- 4 Nella finestra di ricerca è possibile fare clic su Nuovo per creare un nuovo record del contatto o selezionare un contatto esistente.
- 5 Nella pagina Elenco contatti, immettere le informazioni richieste.
- 6 Salvare il record.

Specifiche dei clienti portafoglio secondari

È possibile indicare gerarchie di clienti portafoglio, come ad esempio un fondo comune d'investimento all'interno di una polizza di assicurazione sulla vita o di un conto di intermediazione, specificando una relazione tra elemento primario ed elemento secondario. Creare anzitutto il cliente portafoglio principale, quindi selezionare il cliente come elemento principale per l'elemento secondario o per il cliente portafoglio secondario.

I portafogli hanno una relazione multipla con i clienti portafoglio secondari. Ad esempio, possono esistere più fondi comuni d'investimento o conti azionari per un cliente portafoglio di intermediazione.

Per creare un cliente portafoglio secondario

- 1 Selezionare il cliente portafoglio principale.
Per informazioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli cliente portafoglio, scorrere fino alla sezione Portafoglio sotto-clienti e fare clic su Nuovo.

NOTA: potrebbe essere necessario aggiungere la sezione Portafoglio sotto-clienti al layout. Per informazioni sulla modifica del layout, vedere [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734).
- 3 Compilare i campi nella pagina Modifica cliente portafoglio che viene visualizzata.
- 4 Salvare il record.

Per specificare il cliente portafoglio principale

- 1 Selezionare il cliente portafoglio secondario.
Per istruzioni sulla selezione dei clienti portafoglio, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Modifica cliente portafoglio, fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo Cliente portafoglio principale.
- 3 Nella finestra di ricerca, selezionare il cliente portafoglio principale.
- 4 Salvare il record.

Campi cliente portafoglio

La pagina Modifica cliente portafoglio consente di aggiungere un cliente portafoglio o di aggiornare i dettagli relativi a un cliente portafoglio esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di un cliente portafoglio.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave del cliente	
Numero conto	Campo obbligatorio. Limite di 100 caratteri.

Campo	Descrizione
Istituzione	Campo di ricerca per l'istituzione collegata a questo cliente portafoglio.
Prodotto	Campo di ricerca per il prodotto collegato a questo cliente portafoglio.
Tipo di cliente	Elenco di selezione che contiene i tipi di cliente disponibili. I valori predefiniti sono: Contratto rendita annua, Polizza collettiva, 401K, Conti correnti, IRA, Assicurazione sulla vita, Fondo comune d'investimento, Risparmi e Altro.
Contatto primario	Sola lettura.
Cliente	Campo di ricerca per il cliente collegato a questo cliente portafoglio.
Fatturato	Fatturato collegato a questo cliente portafoglio.
Data di acquisto	Data in cui è stato aperto il conto finanziario.
Data annullamento/vendita	Data in cui è stato chiuso il conto finanziario. Nel caso di una partecipazione individuale, potrebbe indicare la data in cui sono state vendute tutte le azioni.
Stato	Stato del cliente portafoglio. I valori predefiniti sono: Attivo, In sospeso, Offerta, Terminato e Chiuso.
Cliente portafoglio principale	Il cliente portafoglio principale per il cliente portafoglio corrente.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di cliente di portafoglio.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Gruppo primario	<p>Gruppo principale del proprietario del portafoglio.</p> <p>Nelle versioni precedenti alla 13, questo campo è utilizzato per definire la visibilità di gruppo per i record di portafoglio. Si consiglia di utilizzare la funzionalità Registro per sostituire questa funzione. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione di registri.</p>
Informazioni sulla polizza	
Classe di rischio	Definisce il livello di rischio del portafoglio. Limite di 50 caratteri.

Campo	Descrizione
Premio	Il costo della polizza assicurativa nella valuta selezionata.
Valore nominale	Il valore nominale della polizza assicurativa nella valuta selezionata.
Data validità	La data di inizio della polizza assicurativa.
Data di scadenza	La data di scadenza della polizza assicurativa.
Informazioni sull'investimento	
Totale valore beni	Il valore di tutti gli investimenti nella valuta selezionata.
Data di valutazione	La data in cui è stata eseguita la valutazione dei beni totali.
Informazioni sul prestito	
Ammontare del prestito	Il valore del prestito nella valuta selezionata.
Tasso % annuo	Il tasso di interesse del prestito.
Data di maturazione	La data in cui scade il pagamento del prestito.
Periodo	Sola lettura. Concatenazione di Lunghezza riferimento e Unità di riferimento.
Lunghezza riferimento	Periodo entro il quale viene ammortizzato il prestito, di solito espresso in mesi.
Unità di riferimento	Elenco di selezione delle possibili unità di riferimento. I valori predefiniti sono Giorno, Settimana, Mese e Anno.
Informazioni sulla carta di credito	
Limite credito	Il limite di credito massimo del conto.
Tasso % annuo	Tasso di interesse annuale applicato sulle spese effettuate dal conto.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai clienti portafoglio.

- [Utilizzo della Home page conto portafoglio](#) (a pagina 621)
- [Gestione dei conti portafoglio](#) (a pagina 623)

Conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario. I conti finanziari sono in genere i conti finanziari di un contatto o di un'azienda gestiti da un'istituzione finanziaria. Tuttavia, i conti finanziari possono inoltre tenere traccia di tutti i conti finanziari di un contatto o di un'azienda, inclusi i conti presso altre istituzioni finanziarie.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda Conti finanziari sia esclusa dall'impostazione.

Un *conto finanziario* è un record di transazioni finanziarie tra istituzioni finanziarie e contiene i prodotti finanziari per i quali l'istituzione finanziaria ha una responsabilità fiduciaria specifica. I conti finanziari forniscono alle istituzioni finanziarie una struttura per la gestione delle relazioni tra contatti ed aziende.

NOTA: in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, il termine *cliente* è stato sostituito con il termine *cliente aziendale*. I clienti aziendali rappresentano un'entità legale, ad esempio un'attività commerciale, un'azienda o una società fiduciaria. Forniscono le relazioni tra clienti principali e secondari per supportare le divisioni, i reparti e altre strutture legali complesse.

I conti finanziari vengono utilizzati per tenere traccia di qualsiasi tipo di conto finanziario, come ad esempio conti risparmi, conti correnti, mutui, certificati di deposito, carte di credito, conti di deposito a richiesta, investimenti, conto pensione, conto per studenti e così via.

I conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di spostarsi dalle relazioni basate sui conti finanziari alle relazioni basate su clienti e nuclei familiari. Con questa funzione è possibile accedere alle informazioni principali sui conti finanziari contenute nei campi relativi al tipo di conto finanziario, al saldo e alle partecipazioni per supportare le relazioni tra clienti e nuclei familiari, incluse le attività, le opportunità, le richieste di servizio e i calendari. I conti finanziari supportano anche le gerarchie dei conti e i conti secondari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i conti in portafogli. I gruppi di conti possono essere utilizzati per raggruppare i conti finanziari in portafogli. Nelle figure seguenti sono illustrati alcuni esempi di gerarchie. La Figura 1 mostra una relazione tra elementi principali e secondari per un conto finanziario. La Figura 2 mostra una relazione tra un conto portafoglio e un conto finanziario. La Figura 3 mostra una relazione tra un conto finanziario e un conto secondario.



Figure 1: Relazione elementi principali e secondari per un conto finanziario



Figure 2: Relazione tra conto portafoglio e conto finanziario

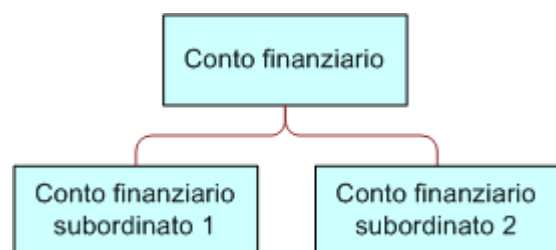


Figure 3: Relazione tra conto finanziario e conto secondario

È possibile utilizzare le pagine relative a un conto finanziario per identificare un conto finanziario e creare il relativo profilo. È possibile utilizzare le pagine relative ai conti finanziari per identificare un conto finanziario e creare il relativo profilo. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per rivedere i conti secondari di un conto finanziario e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

■ [Titolari conti finanziari](#) (a pagina 634)

- [Partecipazioni conti finanziari](#) (a pagina 637)
- [Transazioni finanziarie](#) (a pagina 651)
- [Piani finanziari](#) (a pagina 641)
- [Polizze](#) (a pagina 680)
- **Opportunità (a pagina 244).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le opportunità correlate a un conto finanziario.
- **Attività.** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le attività correlate a un conto finanziario.
- **Richieste di servizio (a pagina 329).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a un conto finanziario.
- **Lead (a pagina 178).** Nelle pagine relative a un conto finanziario è possibile visualizzare tutti i lead correlati a un conto finanziario.

Gestione della home page Conto finanziario

La home page Conto finanziario è il punto di partenza per la gestione dei conti finanziari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un conto finanziario

È possibile creare un conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Conti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei conti finanziari](#) (a pagina 632).

Gestione di elenchi di conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di conti finanziari.

Elenco conti finanziari	Filtri
Tutti i conti finanziari	Tutti i conti finanziari visualizzabili.
Conti finanziari modificati di recente	Tutti i conti finanziari modificati di recente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione di conti finanziari modificati di recente

La sezione Conti finanziari modificati di recente mostra i conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Conto finanziario, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Conto finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Conto finanziario.

Per aggiungere sezioni alla home page dei conti finanziari

- 1 Nella home page Conto finanziario, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione dei conti finanziari

Per gestire i conti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 632)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai conti finanziari.

- [Gestione della home page Conto finanziario](#) (a pagina 630)
- [Campi dei conti finanziari](#) (a pagina 632)

Come tenere traccia dei conti finanziari principali

Per poter tenere traccia del conto finanziario principale di un conto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del conto finanziario principale nel conto finanziario secondario.

Per tenere traccia di un conto finanziario principale

- 1 Selezionare il conto finanziario.
Per informazioni sulla selezione dei conti finanziari, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina dei dettagli del conto finanziario, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del conto finanziario, selezionare il campo del conto finanziario principale e un conto finanziario.

Campi dei conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica del conto finanziario per aggiungere un conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a un conto finanziario esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

SUGGERIMENTO: è possibile indicare le gerarchie dei conti finanziari, come ad esempio un conto finanziario di tipo Pensionamento, che dipende da un conto finanziario di tipo Portafoglio, selezionando Conto finanziario. Per ulteriori informazioni sulla specificazione delle gerarchie, vedere [Come tenere traccia dei conti finanziari principali](#) (a pagina 632).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo conto finanziario	

Campo	Descrizione
Numero conto finanziario	Il numero del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Tipo di conto finanziario	Il tipo di conto finanziario, come ad esempio Risparmi, Credito, Mutuo, Investimento, Patrimoniale, Istruzione, Assicurazione.
Conto primario	La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è il conto finanziario primario.
Filiale principale	La filiale principale per il conto finanziario all'interno dell'istituzione finanziaria.
Conto finanziario	Il nome del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Data di apertura	La data di apertura del conto finanziario presso l'istituzione finanziaria.
Congiunto	La casella di controllo utilizzata per specificare che la proprietà del conto finanziario è congiunta. Più di un contatto condivide la proprietà del conto finanziario.
Esterno	La casella di controllo viene utilizzata per indicare che questo conto finanziario è esterno. Il termine <i>esterno</i> indica che il conto finanziario non è gestito da questa istituzione finanziaria, ma si trova presso un'altra istituzione finanziaria.
Saldo	Il campo della valuta che rappresenta il saldo del conto finanziario.
Saldo al	La data e l'ora dell'ultimo aggiornamento apportato al saldo.
Dettagli conto finanziario	
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Istituzione esterna	Il nome dell'istituzione finanziaria esterna presso la quale viene gestito questo conto finanziario.
Conto finanziario principale	Il conto finanziario principale per questo conto finanziario secondario.
Integrazione conto finanziario	
Descrizione	La descrizione dettagliata del conto finanziario.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.

Campo	Descrizione
Informazioni aggiuntive	
Proprietario	<p>Il proprietario del record di conto finanziario.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al conto finanziario.

- [Gestione della home page Conto finanziario](#) (a pagina 630)
- [Gestione dei conti finanziari](#) (a pagina 631)

Titolari conti finanziari

Utilizzare le pagine relative ai titolari dei conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia della relazione tra un conto finanziario e i relativi titolari. Un *titolare di conto finanziario* è qualsiasi contatto che ha una relazione con il conto finanziario, in genere il proprietario legale del conto finanziario.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa al titolare del conto finanziario sia esclusa dalla configurazione.

Un record titolare di un conto finanziario tiene traccia delle relazioni tra i contatti e i conti finanziari, fornendo una visione completa dei contatti correlati ai conti finanziari e viceversa.

I titolari di conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie e agli utenti di tenere traccia della relazione tra i contatti e conti finanziari nonché degli attributi e dei dettagli specifici della relazione. I titolari di conti finanziari tengono traccia del ruolo di un contatto in relazione a un conto finanziario, come ad esempio il proprietario legale, il tutore, il consulente, il beneficiario e così via.

Gestione della home page Titolare conto finanziario

La home page Titolare conto finanziario è il punto di partenza per la gestione dei titolari dei conti finanziari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un titolare conto finanziario

È possibile creare un titolare conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari conti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei titolari dei conti finanziari](#) (vedere "[Campi titolare conto finanziario](#)" a pagina 636).

Gestione di elenchi dei titolari dei conti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari dei conti finanziari.

Elenco Titolari conti finanziari	Filtri
Tutti i titolari conti finanziari	Tutti i titolari di conti finanziari visibili, indipendentemente dal proprietario
Titolari conti finanziari modificati di recente	Tutti i titolari di conti finanziari, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei titolari dei conti finanziari modificati di recente

La sezione Titolari conti finanziari modificati di recente mostra i titolari dei conti finanziari modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Titolari conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Titolare conto finanziario, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare conto finanziario.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari.

Per aggiungere sezioni alla home page Titolari dei conti finanziari

- 1 Nella home page Titolari dei conti finanziari, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page Titolari conto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai titolari dei conti finanziari.

- [Gestione dei titolari dei conti finanziari](#) (a pagina 636)
- [Campi titolare conto finanziario](#) (a pagina 636)

Gestione dei titolari dei conti finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario](#) (a pagina 634)
- [Campi titolare conto finanziario](#) (a pagina 636)

Campi titolare conto finanziario

Utilizzare la pagina di modifica del titolare del conto finanziario per aggiungere un titolare del conto finanziario o aggiornare i dettagli di un titolare di conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare di conto finanziario.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare le informazioni sul titolare del conto finanziario nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo del titolare del conto finanziario	
Nome titolare conto finanziario	Il nome del titolare del conto finanziario, in genere un contatto. Questo campo può avere una lunghezza massima di 100 caratteri.
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associato il titolare del conto finanziario.
Ruolo	Il ruolo del titolare del conto finanziario. Un titolare di conto finanziario può disporre di più ruoli. Alcuni esempi di ruolo sono: Tutore legale, Proprietario, Avvocato e Influyente.
Contatto principale	Indica se il titolare del conto finanziario è il contatto principale per il conto finanziario.
Data di associazione	La data in cui il titolare del conto finanziario è stato associato per la prima volta al conto finanziario. Questa data potrebbe essere diversa dalla data di apertura del conto finanziario. Ad esempio, un tutore legale potrebbe essere assegnato a un conto finanziario (o nominato responsabile del conto) dopo la data di apertura del conto stesso.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul titolare del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare di conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare conto finanziario](#) (a pagina 634)

Partecipazioni conti finanziari

Utilizzare le pagine relative alle partecipazioni conti finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei prodotti finanziari gestiti da un conto finanziario specifico. Le partecipazioni conti finanziari rappresentano in genere il totale di tutte le transazioni finanziarie di un singolo prodotto finanziario per un conto finanziario.

Le partecipazioni conti finanziari consentono di conoscere i prodotti finanziari gestiti da ciascun conto finanziario. Tali partecipazioni possono essere utilizzate per tenere traccia di tutti i tipi di prodotti finanziari, come quelli riportati di seguito:

- Beni fisici (ad esempio, casa, opere d'arte e automobile)
- Strumenti finanziari (ad esempio, obbligazioni, azioni e fondi comuni d'investimento)
- Servizi finanziari e prestiti (ad esempio, mutuo e linea di credito)
- Qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari

Le partecipazioni conti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle applicazioni per middle o back office. Queste informazioni forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle partecipazioni conti finanziari, come ad esempio quantità, prezzi, prestazioni e date importanti (ad esempio, la data di acquisto).

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei conti finanziari, è possibile che la scheda relativa alle partecipazioni conti finanziari sia esclusa dalla configurazione.

Gestione della home page Partecipazione conto finanziario

La home page Partecipazione conto finanziario è il punto di partenza per la gestione delle partecipazioni conto finanziario.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una partecipazione conto finanziario

È possibile creare una partecipazione conto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi di partecipazione conto finanziario](#) (vedere "[Campi partecipazione conti finanziari](#)" a pagina 640).

Gestione di elenchi delle partecipazioni conto finanziario

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle partecipazioni conto finanziario.

Elenco partecipazioni conto finanziario	Filtri
Tutte le partecipazioni conti finanziari	Tutte le partecipazioni di conti finanziari visibili, indipendentemente dal

Elenco partecipazioni conto finanziario	Filtri
	proprietario
Partecipazioni conti finanziari modificate di recente	Tutte le partecipazioni di conti finanziari, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle partecipazioni conto finanziario modificate di recente

La sezione Partecipazioni conto finanziario modificate di recente mostra le partecipazioni conto finanziario modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Partecipazione conto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Partecipazioni dei conti finanziari altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari.

Per aggiungere sezioni alla home page Partecipazioni dei conti finanziari

- 1 Nella home page Partecipazioni dei conti finanziari, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Partecipazioni dei conti finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle partecipazioni conto finanziario

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)

■ [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)

■ [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

■ [Campi partecipazione conti finanziari](#) (a pagina 640)

Campi partecipazione conti finanziari

Utilizzare la pagina di modifica della partecipazione conto finanziario per aggiungere una partecipazione conto finanziario o aggiornare i dettagli relativi a una partecipazione conto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un conto finanziario.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo delle partecipazioni conto finanziario	
Conto finanziario	Il conto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.
Prodotto finanziario	Il prodotto finanziario associato alla partecipazione conto finanziario.
Nome partecipazioni conti finanziari	Il nome univoco della partecipazione conto finanziario.
Quantità	Il numero delle unità di prodotti finanziari delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Prezzo d'acquisto	Il prezzo d'acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Data di acquisto	La data di acquisto delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.

Campo	Descrizione
Valore	Il valore delle partecipazioni, ovvero il prezzo di acquisto moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Prestazioni	I profitti o le perdite in percentuale delle partecipazioni di questo prodotto finanziario per il conto finanziario corrente. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Integrazione delle partecipazioni conto finanziario	
ID integrazione	L'ID di integrazione delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulle partecipazioni conto finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla partecipazione del conto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa partecipazione conto finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Piani finanziari

Utilizzare le pagine relative ai piani finanziari per creare, aggiornare e tenere traccia dei piani finanziari per un conto finanziario. I *piani finanziari* sono in genere i piani finanziari di un contatto o di un'azienda per uno o più conti finanziari specifici gestiti da un istituto finanziario.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei piani dei conti finanziari, è possibile che la scheda Piano finanziario sia esclusa dall'impostazione.

Un piano finanziario consente di eseguire una pianificazione finanziaria di livello elevato fornendo l'accesso a informazioni quali lo stato, la fase del piano e le approvazioni. Fornisce inoltre collegamenti alle applicazioni per middle e back office. I feed in modalità batch e gli aggiornamenti dai Web Services vengono di solito utilizzati per integrare le informazioni di middle e back office in Oracle CRM On Demand.

I piani finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di integrare le attività di gestione delle relazioni con i clienti con i task di pianificazione finanziaria, i workflow e i contenuti consegnabili per l'intero ciclo di vita della pianificazione finanziaria. Con questa funzione è possibile tenere traccia delle attività, delle opportunità, delle richieste di servizio e dei lead per un piano finanziario in modo da consentire la pianificazione finanziaria basata su clienti e nuclei familiari.

È possibile utilizzare le pagine relative al piano finanziario per identificare un piano finanziario e creare il relativo profilo nonché per rivedere i conti secondari di un piano finanziario e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

■ **Opportunità.** Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni su opportunità e previsioni](#) (a pagina 244).

- **Attività.** Per ulteriori informazioni, vedere [Campi attività](#) (a pagina 165).
- **Richiesta di servizio.** Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di servizi e comunicazioni](#) (vedere "[Gestione del servizio e delle comunicazioni](#)" a pagina 327).
- **Lead.** Per ulteriori informazioni, vedere [Lead](#) (a pagina 178).

Gestione della home page Piano finanziario

La home page Piano finanziario è il punto di partenza per la gestione dei piani finanziari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei piani finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un piano finanziario

È possibile creare un piano finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Piani finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei piani finanziari](#) (vedere "[Campi piano finanziario](#)" a pagina 644).

Gestione di elenchi di piani finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei piani finanziari.

Elenco piani finanziari	Filtri
Tutti i piani finanziari	Tutti i piani finanziari visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del piano finanziario.
Piani finanziari modificati di recente	Tutti i piani finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione di piani finanziari modificati di recente

La sezione Piani finanziari modificati di recente mostra i piani finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

Aggiunta di sezioni alla home page Piano finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Piano finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Piano finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Piano finanziario.

Per aggiungere sezioni alla home page dei piani finanziari

- 1 Nella home page dei piani finanziari, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page dei piani finanziari, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

Gestione dei piani finanziari

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 642)
- [Campi dei piani finanziari](#) (vedere "[Campi piano finanziario](#)" a pagina 644)

Campi piano finanziario

Utilizzare la pagina di modifica del piano finanziario per aggiungere un piano finanziario o aggiornare i dettagli di un piano finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato un insieme completo dei campi disponibili per un piano finanziario.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare i piani finanziari nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi del piano finanziario.

Campo	Descrizione
Profilo piano finanziario	
Nome piano finanziario	Il nome del piano finanziario.
Tipo	Il tipo di piano finanziario. Esempi sono: pensione, portafoglio, salute, istruzione e così via.
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associato il piano.
Stato	Lo stato del piano finanziario. Esempi sono: In elaborazione, Attivo, Approvato, In esame dal reparto gestione, In esame dal cliente e così via.
Inviato a contatto	Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato inviato al contatto.
Approvato dal contatto	Selezionare la casella di controllo per indicare se questo piano finanziario è stato approvato dal contatto.
Riepilogo piano finanziario	
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul piano finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo piano finanziario sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).
ID integrazione	L'ID di integrazione per questo piano finanziario.
Descrizione	La descrizione dettagliata del piano finanziario. Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.
Informazioni aggiuntive	

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Il proprietario del record di piano finanziario.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative al piano finanziario.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 642)
- [Gestione dei piani finanziari](#) (a pagina 643)

Prodotti finanziari

Le pagine Prodotti finanziari consentono di creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di prodotto finanziario.

NOTA: L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei prodotti finanziari, è possibile che la scheda **Prodotti finanziari** sia esclusa dall'impostazione.

Un *prodotto finanziario* in Oracle CRM On Demand può essere un bene fisico specifico o un servizio che un istituto finanziario offre ai propri clienti oppure un raggruppamento di prodotti finanziari, ma può anche fare riferimento a qualsiasi prodotto finanziario di qualunque istituto finanziario.

I prodotti finanziari possono essere utilizzati per tenere traccia dei tipi di prodotti finanziari, ad esempio mutui, depositi diretti (conti correnti e conti di risparmio), depositi di interesse di mercato (o conti mercato monetario), depositi bancari vincolati (o certificati di deposito) e così via. I prodotti finanziari possono essere anche azioni, prodotti derivati, conti separati e fondi hedge o comuni.

I record dei prodotti finanziari consentono alle istituzioni finanziarie di visualizzare i dettagli sui prodotti finanziari, inclusi i dettagli principali sui prodotti, i collegamenti URL ai siti Web dei prodotti finanziari o i cataloghi. Con questa funzione è possibile accedere ai dettagli più recenti sui prodotti finanziari e a informazioni correlate su attività, opportunità, richieste di servizio e calendari per i clienti.

Il tipo di record dei prodotti finanziari supporta anche le gerarchie di prodotti finanziari. Queste gerarchie consentono di raggruppare i prodotti finanziari, ad esempio offerte, fondi comuni d'investimento raggruppati o qualsiasi altra multigerarchia o multigruppo necessario.

Alcuni esempi di gerarchie di prodotti finanziari vengono visualizzati nelle figure riportate di seguito.

La figura 4 mostra un esempio di gerarchia di fondi comuni.

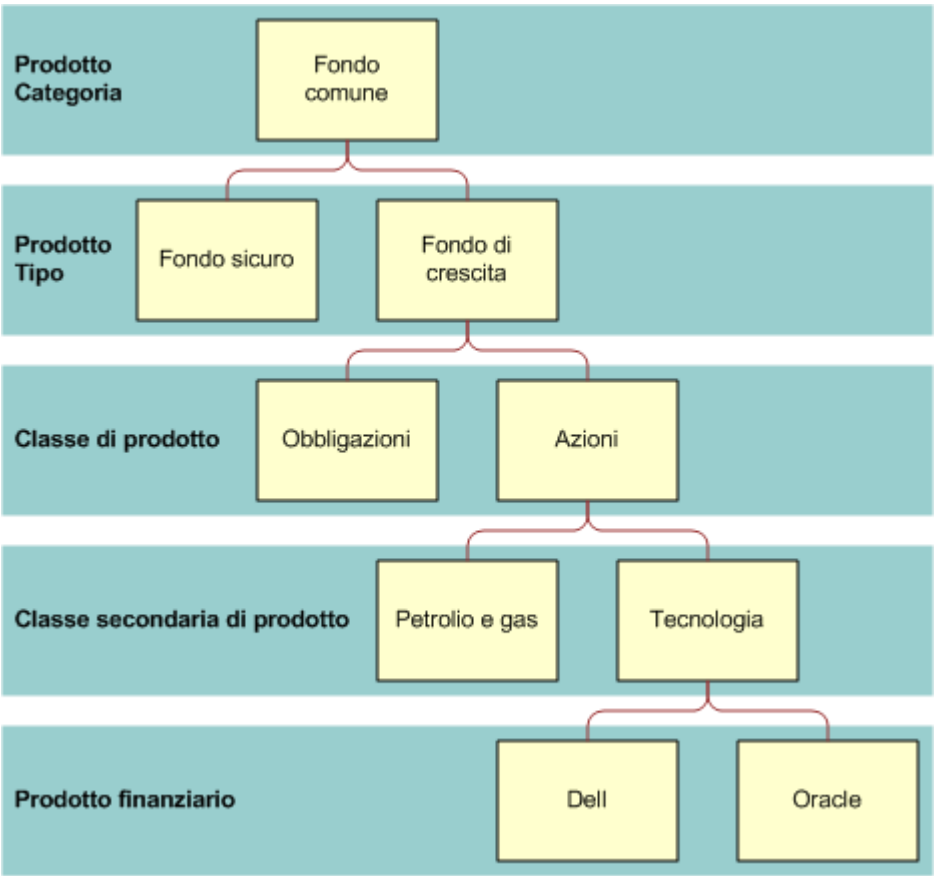


Figure 4: Esempio di gerarchia di fondi comuni d'investimento

La figura 5 mostra un esempio di gerarchia di polizze assicurative.

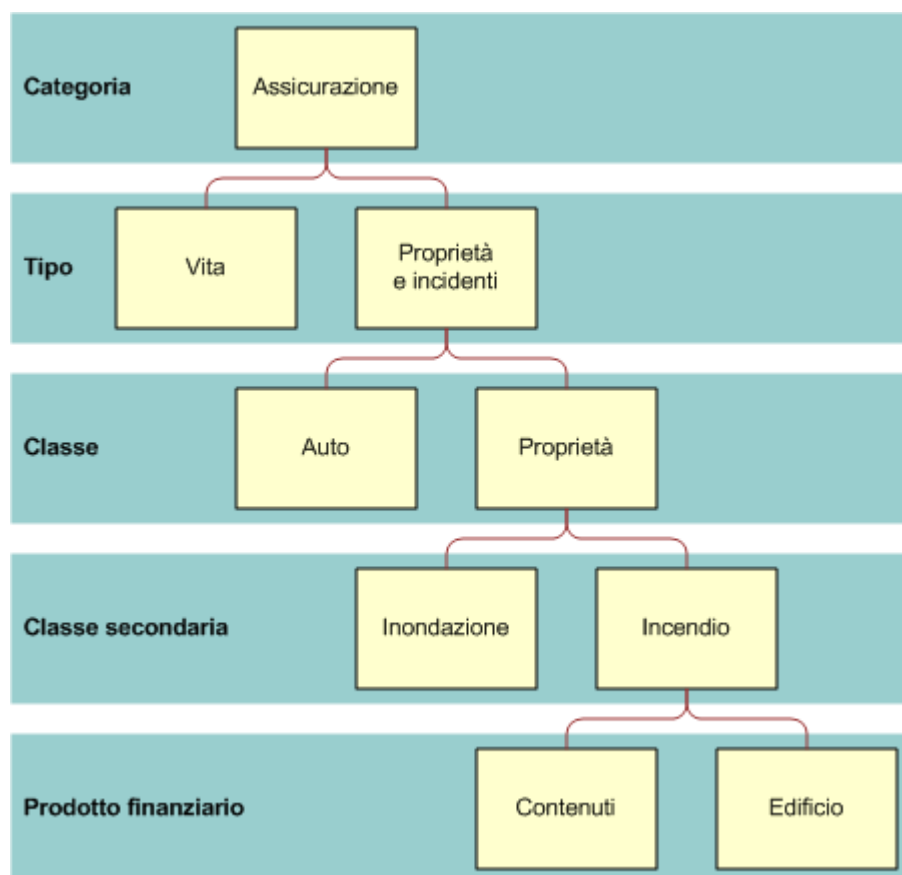


Figure 5: Esempio di gerarchia di polizze assicurative

Gestione della home page Prodotti finanziari

La home page Prodotti finanziari è il punto di partenza per la gestione dei prodotti finanziari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei prodotti finanziari. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un record prodotto finanziario

È possibile creare un record prodotto finanziario facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Prodotti finanziari modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi dei prodotti finanziari](#) (a pagina 650).

SUGGERIMENTO: è possibile identificare le gerarchie dei prodotti finanziari, ad esempio un'azione che dipende da un fondo comune d'investimento, selezionando il campo del prodotto finanziario principale. Per informazioni

sulle gerarchie dei prodotti finanziari, vedere [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali](#) (a pagina 649).

Gestione di elenchi di prodotti finanziari

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei prodotti finanziari.

Elenco prodotti finanziari	Filtri
Tutti i prodotti finanziari	Tutti i prodotti finanziari sui quali si dispone di visibilità, indipendentemente dal proprietario del prodotto finanziario.
Prodotti finanziari modificati di recente	Tutti i prodotti finanziari con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione di prodotti finanziari modificati di recente

La sezione Prodotti finanziari modificati di recente mostra i prodotti finanziari visualizzati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Prodotto finanziario

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Prodotto finanziario, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Prodotto finanziario.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario.

Per aggiungere sezioni alla home page Prodotto finanziario

- 1 Nella home page Prodotto finanziario, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Prodotto finanziario, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.

- 3 Fare clic su Salva.

Gestione di prodotti finanziari

Per gestire i prodotti finanziari, eseguire i task riportati di seguito.

- [Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali](#) (a pagina 649)

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Gestione della home page Piano finanziario](#) (a pagina 642)
- [Campi prodotto finanziario](#) (vedere "[Campi dei prodotti finanziari](#)" a pagina 650)

Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali

Per poter tenere traccia del prodotto finanziario principale di un prodotto finanziario, occorre aggiungerlo al campo del prodotto finanziario principale nel prodotto finanziario secondario.

Per tenere traccia di un prodotto finanziario principale

- 1 Selezionare il prodotto finanziario.

Per ulteriori informazioni sulla selezione di un prodotto finanziario, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del prodotto finanziario, fare clic su Modifica.

- 3 Nella pagina di modifica del prodotto finanziario, selezionare il campo del prodotto finanziario principale e un prodotto finanziario.

Campi dei prodotti finanziari

La pagina di modifica dei prodotti finanziari consente di aggiungere un prodotto finanziario o di aggiornare i dettagli relativi a un prodotto finanziario esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un prodotto finanziario.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare i prodotti finanziari nella pagina dell'elenco dei prodotti finanziari e dei dettagli dei prodotti finanziari. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "Aggiornamento dei dettagli del record" a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi dei prodotti finanziari.

Campo	Descrizione
Profilo del prodotto finanziario	
Nome prodotto finanziario	Nome comune del prodotto finanziario. Esempi sono: Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage e così via.
Categoria	Categoria del prodotto finanziario. La gerarchia consigliata prevede: tipo, categoria, classe, sottoclasse, prodotto finanziario, prodotto finanziario figlio, altri figli, se necessario.
Tipo	Tipo di prodotto finanziario. Esempio: fondi di crescita, fondi di risparmio.
Classe	Classe del prodotto finanziario. Esempi: azioni, bond.
Sottoclasse	Sottoclasse del prodotto finanziario. Esempi: tecnologia, petrolio e gas.
Prodotto finanziario principale	Prodotto finanziario principale del prodotto
ID prodotto finanziario	ID del prodotto finanziario utilizzato dagli istituti finanziari per identificare un prodotto finanziario nel relativo hub di prodotti finanziari o entità equivalente.
ID hub prodotto MDM	ID del prodotto finanziario utilizzato dal settore finanziario o da un'azienda esterna per identificare un prodotto finanziario in un hub di prodotti finanziari MDM (Master Data Management) esterno.
Prezzo corrente	Prezzo del prodotto finanziario. Il prezzo può derivare da una origine esterna come il prezzo di mercato, o da un'origine interna come un listino prezzi.
Origine prezzo	Origine delle informazioni sul prezzo del prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento prezzo corrente	Data e ora dell'ultimo aggiornamento del prezzo del prodotto finanziario (dall'origine del prezzo).
Catalogo prodotti	

Campo	Descrizione
URL prodotto	URL per la posizione del catalogo del prodotto finanziario. Si tratta in genere di un prodotto finanziario esterno e di un URL.
Panoramica prodotto	Informazioni riepilogative o aggiuntive sul prodotto finanziario. Questo campo ha un limite di 16350 caratteri.
Catalogo prodotti	URL di un catalogo di prodotti finanziari che contiene questo prodotto finanziario. L'URL è in genere un URL di prodotto finanziario interno.
Panoramica prodotto finanziario	
ID esterno	ID di origine esterna delle informazioni esterne sul titolare del prodotto finanziario. Questo campo ha un limite di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sul prodotto finanziario, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati del prodotto finanziario (dall'origine esterna).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai prodotti finanziari.

- [Prodotti finanziari](#) (a pagina 645)
- [Gestione della home page Prodotti finanziari](#) (a pagina 647)
- [Gestione di prodotti finanziari](#) (a pagina 649)

Transazioni finanziarie

Utilizzare le pagine relative alle transazioni finanziarie per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di transazione finanziaria per un conto finanziario specifico. Le *transazioni finanziarie* sono le singole transazioni di un conto finanziario per tutti i prodotti finanziari.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle transazioni finanziarie, è possibile che la scheda relativa alle transazioni finanziarie sia esclusa dalla configurazione.

I record transazione finanziaria consentono di determinare i conti finanziari e le transazioni associate in relazione a tutti i prodotti finanziari. Queste informazioni forniscono una visione completa delle transazioni finanziarie organizzate per conto finanziario. I record transazione finanziaria possono essere utilizzati per tenere traccia di tutti i tipi di transazioni dei prodotti finanziari, come ad esempio acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto, deposito, prelievo e qualsiasi altro strumento definito dall'utente all'interno dei prodotti finanziari.

Le transazioni finanziarie consentono alle istituzioni finanziarie di fornire informazioni di riepilogo sui conti finanziari dei clienti acquisite dalle proprie applicazioni per middle o back office. Queste informazioni

forniscono viste basate su clienti o nuclei familiari. Quando si gestisce la relazione con il cliente, in Oracle CRM On Demand sono disponibili informazioni dettagliate sulle transazioni finanziarie, come ad esempio quantità, prezzi e date importanti (ad esempio, date di acquisto).

Gestione della home page Transazione finanziaria

La home page Transazione finanziaria è il punto di partenza per la gestione delle transazioni finanziarie.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Transazioni finanziarie. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una transazione finanziaria

È possibile creare una nuova transazione finanziaria facendo clic sull'apposito pulsante nella sezione Transazioni finanziarie modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi delle transazioni finanziarie](#) (a pagina 653).

Gestione di elenchi di transazioni finanziarie

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle transazioni finanziarie.

Elenco transazioni finanziarie	Filtri
Tutte le transazioni finanziarie	Tutte le transazioni finanziarie visibili, indipendentemente dal proprietario
Transazioni finanziarie modificate di recente	Tutte le transazioni finanziarie, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione di transazioni finanziarie modificate di recente

La sezione Transazioni finanziari modificate di recente mostra le transazioni finanziarie modificate più di recente, ordinate in base alla data di modifica.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Transazione finanziaria

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Transazioni finanziarie altre sezioni, in base a quanto impostato dall'amministratore.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie.

Per aggiungere sezioni alla home page Transazioni finanziarie

- 1** Nella home page Transazioni finanziarie, fare clic su Modifica layout.
- 2** Nella pagina del layout della home page Transazioni finanziarie, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3** Fare clic su Salva.

Gestione di transazioni finanziarie

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Campi delle transazioni finanziarie

Utilizzare la pagina di modifica della transazione finanziaria per aggiungere una transazione finanziaria o aggiornare i dettagli relativi a una transazione finanziaria esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una transazione finanziaria.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare le informazioni sulla transazione finanziaria nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le

informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo della transazione finanziaria	
Conto finanziario	Il conto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.
Prodotto finanziario	Il prodotto finanziario al quale è associata la transazione finanziaria.
Tipo di transazione	Il tipo di transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: acquisto, vendita, big ticket (soluzioni di importo elevato), riscatto e così via.
Quantità	Il numero di unità di prodotti finanziari per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
ID transazione	L'ID della transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Periodo transazione	Il periodo della transazione finanziaria. Alcuni esempi sono: big ticket (soluzioni di importo elevato) per data, mese, trimestre e così via.
Prezzo transazione	Il prezzo del prodotto finanziario per questa transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Data/ora transazione	La data e l'ora della transazione finanziaria. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Valore	Il valore dalla transazione finanziaria, ovvero il prezzo moltiplicato per la quantità. Queste informazioni in genere provengono da un'origine esterna.
Integrazione della transazione finanziaria	
Origine transazione	L'origine utilizzata dall'istituto finanziario per identificare una transazione finanziaria nelle applicazioni per middle o back office.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
ID esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla transazione finanziaria, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa transazione finanziaria sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

10 Assicurazione

Oracle CRM On Demand fornisce i tipi di record riportati di seguito per le informazioni sull'assicurazione.

- **Richieste (vedere "Sinistri" a pagina 660).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle richieste di assicurazione.
- **Coperture (a pagina 666).** Utilizzare queste pagine per gestire i limiti monetari e i rischi coperti da una polizza assicurativa.
- **Danni (a pagina 670).** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sul danno alla proprietà assicurata di un contatto.
- **Proprietà assicurazione (vedere "Proprietà dell'assicurazione" a pagina 674).** Utilizzare queste pagine per gestire informazioni sulla proprietà assicurata.
- **Parti coinvolte (a pagina 677).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui contatti coinvolti nelle richieste di assicurazione.
- **Polizze (a pagina 680).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sulle polizze di assicurazione.
- **Titolari polizza (vedere "Titolari polizze" a pagina 685).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui titolari delle polizze di assicurazione.
- **Profilo broker (a pagina 689).** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui broker.

Nota: tutti questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gestione dell'assicurazione

Per gestire l'assicurazione, eseguire i processi riportati di seguito.

- [Processo di esecuzione della pianificazione del canale](#) (a pagina 656)
- [Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro](#) (a pagina 656)
- [Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker](#) (a pagina 656)
- [Processo di gestione delle relazioni agente/broker](#) (a pagina 657)
- [Processo di pianificazione vendite e budget](#) (a pagina 657)
- [Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM \(Producer Success Model\)](#) (a pagina 658)
- [Processo di gestione delle richieste di servizio](#) (a pagina 658)
-

Nota: alcuni di questi processi vengono eseguiti in Oracle CRM On Demand, mentre altri vengono eseguiti all'esterno di Oracle CRM On Demand.

Processo di esecuzione della pianificazione del canale

La pianificazione del canale comprende lo sviluppo di una strategia e la pianificazione di attività eseguite da un responsabile canale per i canali di competenza.

Per eseguire una pianificazione del canale, effettuare i task riportati di seguito.

- 1 Creare un piano aziendale, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 297).
- 2 Creare obiettivi per un piano aziendale, vedere [Obiettivi](#) (a pagina 308).
- 3 Gestire clienti piano, vedere [Clienti piano](#) (a pagina 314).
- 4 Gestire contatti piano, vedere [Contatti piano](#) (a pagina 317).
- 5 Gestire opportunità piano, vedere [Opportunità piano](#) (a pagina 321).

Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro

La prima dichiarazione di sinistro implica la produzione di report per le richieste clienti che includono informazioni sulla richiesta e sul richiedente. Questo report comprende la verifica della copertura fornita dall'agente del Call Center che convalida le informazioni su polizza e copertura.

Per creare una richiesta prima dichiarazione di sinistro, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Convalidare le informazioni sulla polizza e sulla copertura fornite dal richiedente, vedere [Polizze](#) (a pagina 680).
- 2 Creare il record richieste, vedere [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 660).
- 3 Immettere le informazioni sulla prima dichiarazione di sinistro, vedere [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 660).

Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker

L'impostazione di relazioni agente/broker include la pianificazione e l'esecuzione di campagne di marketing mirate a potenziali agenti, nonché l'impostazione di nuovi agenti.

Per assumere nuovi agenti e impostare relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un record campagna, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Campagna](#) (a pagina 176).
- 2 Associare agenti potenziali a una campagna, vedere [Individuazione dei contatti per le campagne](#) (a pagina 174).
- 3 Eseguire la campagna di marketing, vedere [Processo di gestione delle campagne](#) (a pagina 169).
- 4 Gestire le richieste degli agenti e approvare nuovi agenti.
- 5 Impostare i nuovi agenti approvati, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Partner](#) (a pagina 383).

Processo di gestione delle relazioni agente/broker

La gestione delle relazioni agente/broker implica la comunicazione con gli agenti e il monitoraggio delle relazioni agente/broker, l'aggiornamento delle informazioni sui dati demografici degli agenti, il monitoraggio delle credenziali, la gestione dei registri e così via.

Per gestire le relazioni agente/broker, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Aggiornare le informazioni su agenti e agenzie, vedere [Aggiornamento dei dettagli dei record](#) (vedere "[Aggiornamento dei dettagli del record](#)" a pagina 71).
- 2 Monitorare le credenziali di agenti e agenzie, vedere [Gestione di clienti partner](#) (vedere "[Gestione dei clienti partner](#)" a pagina 380).
- 3 Gestire il piano aziendale, vedere [Gestione dei piani aziendali](#) (a pagina 304).
- 4 Monitorare le opportunità e le richieste di servizio da agenti e agenzie, vedere [Gestione delle opportunità](#) (a pagina 248) e [Gestione delle richieste di servizio](#) (a pagina 331).

Processo di pianificazione vendite e budget

La pianificazione vendite assicurativa include la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o per un altro periodo. Include anche la gestione dei piani di vendita, ad esempio, la gestione di budget, previsioni e territori delle vendite.

Per pianificare vendite e budget, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Eseguire la pianificazione delle vendite per l'anno, il trimestre o un altro periodo, vedere [Pianificazione aziendale](#) (a pagina 297).
- 2 Gestire budget e preventivi di vendita, vedere [Previsioni](#) (a pagina 265).

- 3 Gestire le previsioni di vendita, vedere [Previsioni](#) (a pagina 265).
- 4 Gestire i territori, vedere [Gestione dei territori](#).

Processo di gestione delle richieste di servizio

La gestione delle richieste di servizio implica la gestione di ricerche generali e la risoluzione di singole richieste di servizio dall'inizio alla fine. Include inoltre la valutazione di problematiche di servizio e l'assegnazione di priorità alle richieste.

Per gestire le richieste di servizio, eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare la richiesta di servizio, vedere [Richieste di servizio](#) (a pagina 329).
- 2 Assegnare o scalare una richiesta di servizio, vedere [Assegnazione di richieste di servizio](#) (a pagina 332) oppure [Come scalare le richieste di servizio](#) (a pagina 334).
- 3 Gestire soluzioni per una richiesta di servizio, vedere [Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio](#) (a pagina 334).
- 4 Chiudere la richiesta di servizio risolta, vedere [Chiusura di richieste di servizio risolte](#) (a pagina 335).

Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model)

In Oracle CRM On Demand è possibile usare le regole del workflow per specificare l'esecuzione automatica di una o più azioni ogni volta che si verifica un evento specificato. Per implementare i processi aziendali è possibile configurare tutte le regole del workflow desiderate.

Il modello PSM (Producer Success Model) di Oracle CRM On Demand è una struttura che usa le regole del workflow per rendere automatica la creazione di attività e consente agli agenti assicurativi o ai consulenti finanziari di seguire i propri lead e di rimanere periodicamente in contatto con i clienti.

Nel modello PSM (Producer Success Model) vengono usati i termini riportati di seguito.

- **Produttore.** Un *produttore* è un agente assicurativo o un consulente finanziario.
- **Cliente fisso.** Un *cliente fisso* è un contatto con il quale l'azienda mantiene una relazione a lungo termine in modo da poter monitorare le modifiche di situazione e identificare le opportunità per la vendita incrociata di prodotti aggiuntivi al cliente fisso. In genere i clienti fissi chiedono inoltre suggerimenti sui prodotti che meglio si adattano a determinate esigenze.

Il modello PSM (Producer Success Model) usare le regole del workflow per effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un task per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo ogni volta che viene creato un record del lead.

- Creare un task di follow-up quando un produttore aggiorna il valore nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task dopo aver effettuato una chiamata a un lead o a un cliente fisso.

Di seguito sono riportati i tipi di chiamata ai lead o ai clienti fissi che i produttori possono effettuare.

- **Chiamate per referenze.** Le chiamate che i produttori devono effettuare per il follow-up dei lead.
- **Chiamate di compleanno.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti esistenti in occasione del compleanno.
- **Chiamate per controllo.** Le chiamate effettuate dai produttori ai lead o ai clienti quando sono trascorsi sei mesi dall'ultima chiamata del lead.

Un produttore può acquisire il risultato di queste chiamate nel campo Risultato chiamata della pagina dei dettagli del task. Per il campo Risultato chiamata sono disponibili i valori riportati di seguito.

- **Irraggiungibile.** Il lead è irraggiungibile.
- **In contatto.** Il lead o il contatto non desidera parlare al momento, ma desidera che il producer rimanga in contatto.
- **File chiuso.** Il lead non desidera parlare e non desidera essere contattato di nuovo.
- **Appuntamento.** Il lead o il cliente è pronto per un appuntamento.

A seconda del risultato delle chiamate, il workflow creerà task di follow-up diversi. Se ad esempio il risultato della chiamata è Irraggiungibile, il workflow crea un task per chiamare lo stesso lead o cliente il giorno successivo. Se invece il risultato della chiamata è In contatto, il workflow crea un task per chiamare il lead o il cliente sei mesi dopo a partire dalla data odierna oppure una settimana prima del compleanno, a seconda di quale delle due date è più vicina.

NOTA: il modello PSM (Producer Success Model) richiede la configurazione di regole e azioni di del workflow. Per informazioni dettagliate, vedere la documentazione di configurazione di Oracle On Demand Financial Services Edition.

Per convertire i lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model), eseguire i task riportati di seguito.

- 1 Creare un nuovo record del lead per la referenza.
Una regola del workflow crea un task in modo automatico per chiamare il lead il giorno lavorativo successivo.
- 2 Nella pagina Elenco attività, visualizzare l'elenco giornaliero delle chiamate per referenze e chiamare il lead. Vedere [Utilizzo degli elenchi attività](#) (a pagina 144).
- 3 Registrare le informazioni relative al risultato della chiamata nel campo Risultato chiamata.
A seconda del risultato della chiamata, il workflow crea un task di follow-up.
- 4 Pianificare un appuntamento per incontrare il lead. Vedere [Pianificazione di appuntamenti con altri](#) (a pagina 159).
- 5 Incontrare il lead qualificato e raccogliere informazioni aggiuntive.
- 6 Aggiornare il lead a cliente potenziale selezionando Cliente potenziale dall'elenco di selezione Tipo di lead. Vedere [Campi lead](#) (a pagina 194).

- 7 Offrire prodotti che soddisfino le esigenze del cliente potenziale e creare un'opportunità se il cliente è interessato. Vedere [Utilizzo della Home page opportunità](#) (a pagina 246).
- 8 Effettuare l'intervista finale e vendere i prodotti.
- 9 Quando il cliente acquista il prodotto, aggiornare il contatto a cliente fisso selezionando Cliente fisso dall'elenco di selezione Tipo di contatto.
- 10 Nella pagina di dettaglio di Contatto, impostare il campo Frequenza della visita su 1-2 volte/anno. Per ulteriori informazioni sul workflow Crea task, vedere Creazione di azioni del workflow: Crea task.

Sinistri

Utilizzare le pagine relative ai sinistri per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di sinistro. I sinistri sono in genere i sinistri di un contatto o di un'azienda gestiti da una società d'assicurazioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei sinistri, è possibile che la scheda relativa ai sinistri sia esclusa dalla configurazione.

Una *richiesta* è una richiesta formale scritta presentata a una compagnia di assicurazioni per ottenere un rimborso per la perdita o il danneggiamento di un oggetto assicurato.

La cronologia dei sinistri di un cliente, incluso lo stato della richiesta corrente, consente al personale addetto alle vendite e all'assistenza di conoscere in modo più approfondito questo importante aspetto della relazione tra assicuratore e cliente. Gli assicuratori possono anche utilizzare le pagine relative alle richieste per registrare rapidamente informazioni importanti relative alla prima dichiarazione della richiesta e instradare in modo appropriato la richiesta al personale appropriato.

Il tipo di record richiesta supporta tutti i tipi di richieste per la prima dichiarazione di perdita, ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e così via. Poiché una richiesta può avere richieste principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di richieste: ad esempio le richieste possono essere strutturate in gruppi di richieste.

È possibile utilizzare la pagina relativa ai dettagli della richiesta per identificare e acquisire informazioni di profilo e dettagliate relative a una richiesta. La pagina relativa ai dettagli della richiesta consente inoltre di rivedere le richieste figlio di una richiesta e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

■ [Parti coinvolte](#) (a pagina 677)

■ [Danni](#) (a pagina 670)

■ Attività

Un'attività può essere correlata a una richiesta. È possibile visualizzare tutte le attività correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

■ Richieste di servizio

Una richiesta di servizio può essere correlata a una richiesta. È possibile visualizzare tutte le richieste di servizio correlate a una richiesta nella pagina relativa ai dettagli della richiesta.

Gestione della home page Richiesta

La home page Richiesta è il punto di partenza per la gestione delle richieste. Questa pagina contiene vari sezioni e visualizza informazioni rilevanti per l'utente.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Richiesta. Se, inoltre, il ruolo dell'utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una richiesta

È possibile creare una richiesta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Richieste modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi richiesta](#) (a pagina 663).

Gestione degli elenchi delle richieste

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti gli elenchi standard per le richieste.

Elenco richieste	Filtri
Tutti le richieste	Tutte le richieste visualizzabili, indipendentemente dal proprietario della richiesta.
Richieste modificate di recente	Tutte le richieste, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi include, inoltre, gli elenchi standard compresi in Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione relativa alle richieste modificate di recente

Nella sezione Richieste modificate di recente sono riportate le richieste modificate di recente, ordinate in base alla data di modifica. Per espandere l'elenco, fare clic sul collegamento Mostra elenco completo. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come aggiungere sezioni alla home page delle richieste.

Aggiunta di sezioni alla home page delle richieste personali

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere ulteriori sezioni alla home page delle richieste, a seconda delle sezioni che l'amministratore dell'azienda ha reso disponibili per la visualizzazione nella home page delle richieste.

Per aggiungere sezioni alla home page delle richieste

- 1 Nella home page delle richieste, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle richieste, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate alla richiesta, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Campi richiesta](#) (a pagina 663)
- [Gestione delle richieste](#) (a pagina 662)

Gestione delle richieste

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Come tenere traccia dei sinistri principali](#) (a pagina 663)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione della home page Richieste](#) (vedere "[Gestione della home page Richiesta](#)" a pagina 661)
- [Campi sinistro](#) (vedere "[Campi richiesta](#)" a pagina 663)

Come tenere traccia dei sinistri principali

Per poter tenere traccia di un sinistro principale, occorre aggiungerlo al campo del sinistro principale nel record del sinistro secondario.

Per tenere traccia di un sinistro principale

- 1 Selezionare il sinistro.
Per informazioni sulla selezione di un sinistro, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli del sinistro, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica del sinistro, selezionare il campo del sinistro principale e un sinistro.

Campi richiesta

La pagina di modifica delle richieste consente di aggiungere un sinistro o di aggiornare i dettagli relativi a una richiesta esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di una richiesta.

SUGGERIMENTO: è possibile anche modificare una richiesta nella pagina dell'elenco delle richieste e nella pagina dei dettagli sulla richiesta. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo richiesta	
N. richiesta	Identificativo della richiesta.
Settore	Il settore assicurativo, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.
Codice sinistro	Codice per uno specifico sinistro, ad esempio, le compagnie di assicurazione possono assegnare 100 per un incidente auto, 200 per un furto e così via.
Tipo sinistro	Tipo di sinistro, correlato al codice del sinistro. Esempi di tipi di sinistro sono: incidente auto, furto e così via.
Data report	La data in cui la persona assicurata ha riportato il sinistro relativo all'incidente.

Campo	Descrizione
Data e ora sinistro	Data dell'incidente o del sinistro.
Valuta	La valuta per la richiesta.
Data di chiusura	Data in cui il sinistro è stato chiuso.
N. evento	Numero che identifica un evento. Le compagnie di assicurazione in genere assegnano delle categorie agli eventi catastrofici. Alcuni esempi di numeri di eventi sono: 1002 per l'uragano Ike, 1003 per l'uragano Andrew e così via.
Stato	Stato del sinistro, ad esempio report sinistro, aperto o rivisto e chiuso.
Dettagli richiesta	
Tipo di sinistro	Tipo di sinistro, ad esempio incendio, furto, lesioni, vento, inondazione, grandine o altro.
Categoria sinistro	Categoria di sinistro utilizzata dalla maggior parte delle compagnie di assicurazione per categorizzare il sinistro. Alcuni esempi sono: A. abitazione; B. altre strutture; C. proprietà personale; D. perdita dell'uso.
Ubicazione sinistro	Ubicazione del sinistro, ad esempio garage parcheggio, centro commerciale e così via.
Importo sinistro	Importo del sinistro subito dal cliente. Se il totale di un determinato sinistro supera l'importo della passività, il cliente potrebbe dover pagare il resto.
Origine passività	Origine della passività che ha causato il sinistro. Alcuni esempi sono: dipendente ferito, proprietà dipendente danneggiata, privato ferito, proprietà privato danneggiata, caduta o investimento con auto.
Importo passività	Importo che deve essere pagato in caso di sinistro.
Relazione con assicurato	Relazione del ferito con l'assicurato. Alcuni esempi sono: dipendente, supervisore o collega.
Luogo della lesione	Luogo in cui è avvenuto il ferimento.
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento	La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del ferimento di un dipendente.
Data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro	La data in cui il dipendente è venuto a conoscenza del sinistro di un dipendente.
N. di persone ferite	Numero di persone ferite nell'incidente. Alcune di queste persone potrebbero essere dipendenti e altre no.
N. di dipendenti feriti	Numero di dipendenti feriti nell'incidente.

Campo	Descrizione
Parte del corpo ferita	La parte del corpo ferita, ad esempio mano, gamba, collo e così via.
Tipo di lesione	Tipo di ferita, ad esempio scottatura, frattura, slogatura, stress ripetitivo.
Codice lesione medica	Codice per un particolare tipo di lesione, ad esempio IDC-9, IDC-10.
Abilità al lavoro	Indica se il dipendente è ancora in grado di lavorare a causa di questa lesione.
Classe di dipendente	Classe del dipendente, ad esempio segretaria, responsabile e così via.
Ferito durante l'orario lavorativo	Indica se la lesione è stata subita durante l'orario lavorativo o meno.
Nome ospedale	Nome dell'ospedale in cui la lesione è stata curata.
Ora del decesso	Ora del decesso della persona ferita.
N. report medico legale/polizia	Numero del report della polizia o del medico legale relativo alla richiesta di compenso di un lavoratore.
Integrazione richiesta	
ID esterno sistema	Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sul sinistro, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento esterno dei dati del sinistro. Data e ora in cui i dati della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta dall'origine esterna..
Polizza sinistro	
Polizza	Polizza di assicurazione collegata al sinistro.
Segnalazione di	Indicazione della persona che ha segnalato l'incidente. Alcuni esempi sono: nome assicurato, conducente del veicolo assicurato o agente.
Informazioni contatto reporter	Informazioni di contatto della persona che ha segnalato l'incidente.
Condizioni	Condizioni in cui è avvenuto l'incidente, vale a dire condizioni meteorologiche, ad esempio, <i>pioveva</i> .
Responsabile	Identifica il responsabile. Alcuni esempi sono: conducente assicurato e altro conducente.
Caserma polizia/Vigili del fuoco	Commissariato o stazione dei vigili del fuoco in cui è stato stilato il report.
N. report	Numero del report relativo all'incidente.
Commenti	Descrizione dettagliata del sinistro.

Campo	Descrizione
Descrizione sinistro	Descrizione del sinistro, ad esempio auto tamponata da un camion.
Cliente aziendale	Cliente aziendale collegato al sinistro.
Indirizzo	Indirizzo del sinistro. L'indirizzo può essere diverso da qualsiasi altro indirizzo presente in Oracle CRM On Demand e non è relativo all'indirizzo di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Questo indirizzo è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro.
Città	Città in cui è avvenuto il sinistro. La città può essere diversa da qualsiasi altra città presente in Oracle CRM On Demand e può non essere correlata al record della città di un contatto, di un'azienda o di una proprietà. Il nome della città è obbligatorio ed è rilevante e appropriato solo per il record del sinistro.
Stato	Lo stato (in giurisdizioni come gli Stati Uniti che utilizzano gli stati) o provincia (in giurisdizioni come il Canada che utilizza le province) in cui è avvenuto il sinistro. Ad esempio, CA per California o ON per Ontario.
CAP/Codice postale	Codice postale dell'ubicazione dell'incidente.

Informazioni correlate

Per informazioni correlate al sinistro, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Gestione della home page Richieste](#) (vedere "[Gestione della home page Richiesta](#)" a pagina 661)
- [Gestione delle richieste](#) (a pagina 662)

Coperture

Utilizzare le pagine relative alle coperture per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di copertura assicurativa. Le coperture indicano in genere i limiti monetari e i rischi coperti in una polizza assicurativa per un contatto.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle coperture, è possibile che la scheda relativa alle coperture sia esclusa dalla configurazione.

Copertura è il limite monetario e il rischio coperto in una polizza assicurativa. Per tenere traccia delle coperture per le polizze, occorre aggiungerle come coperture alla polizza. La copertura può essere utilizzata per tenere traccia di tutti i tipi di copertura, ad esempio incidenti, danni fisici, incendio e così via. È possibile utilizzare le pagine relative alle coperture per identificare le coperture e creare il relativo profilo acquisendo informazioni appropriate quali il tipo di copertura, il limite per ognuna di esse, il limite totale, i valori detraibili e così via.

Gestione della home page Copertura

La home page Copertura è il punto di partenza per la gestione dei record copertura.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle coperture. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un record copertura

È possibile creare un record copertura facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Coperture modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Copertura](#) (a pagina 669).

Gestione degli elenchi di coperture

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard delle coperture.

Elenco coperture	Filtri
Tutte le coperture	Tutte le coperture visualizzabili, indipendentemente dal proprietario della copertura.
Coperture modificate di recente	Tutte le coperture con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle coperture modificate di recente

La sezione Coperture modificate di recente mostra le coperture visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Copertura

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Copertura, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Copertura.

Per aggiungere sezioni alla home page delle coperture

- 1 Nella home page delle coperture, fare clic sul collegamento Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle coperture, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Campi copertura](#) (a pagina 669)
- [Gestione delle coperture](#) (a pagina 668)

Gestione delle coperture

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura](#) (a pagina 667)

668 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

■ [Campi copertura](#) (a pagina 669)

Campi copertura

Utilizzare la pagina di modifica della copertura per aggiungere un record copertura o aggiornare i dettagli relativi a un record copertura esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record copertura.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare un record copertura nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo copertura	
Nome copertura	Il nome univoco della copertura.
Polizza	La polizza collegata a questa copertura.
Copertura	Il tipo di copertura che il cliente ha acquistato nella polizza per coprire la proprie responsabilità. Alcuni esempi di copertura sono: collisione, complessiva, lesioni fisiche, spese mediche.
Stato copertura	Lo stato della copertura, ad esempio In attesa, Aperto e Chiuso.
Valuta	La valuta della copertura.
Proprietà assicurata	La proprietà assicurata collegata al record copertura.
Limite individuale	Il limite per una singola copertura. Ad esempio, l'importo massimo che può essere pagato per una copertura collisione potrebbe essere \$100.000.
Limite totale	Il limite totale che è possibile pagare. Ad esempio, se l'assicurato è coinvolto in una collisione tra due automobili, il limite totale che potrebbe essere pagato in base alla copertura collisione per entrambe le automobili potrebbe essere pari a \$300.000.
Prodotto copertura	Il prodotto assicurativo associato a questa copertura.
Dettaglio copertura	
Detraibile	L'importo che il cliente deve pagare prima del pagamento della società d'assicurazioni. In alcune nazioni, come ad esempio in Italia, il termine <i>detraibile</i> è sinonimo di <i>franchigia</i> .
Inizio	La data in cui ha inizio la validità della copertura.

Campo	Descrizione
Fine	La data di fine della copertura.
Importo assicurato	L'importo assicurato.
Integrazione copertura	
ID esterno sistema	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record copertura. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative alle coperture.

- [Gestione della home page Copertura](#) (a pagina 667)
- [Gestione delle coperture](#) (a pagina 668)

Danni

Le pagine Danno consentono di identificare e acquisire informazioni sui dati, ad esempio la descrizione e l'importo del danno. Per *danno* si intende un danno a una proprietà che determina una perdita di valore. Danno viene utilizzato nelle richieste assicurative per tenere traccia dei danni alla proprietà coperti da una polizza.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei danni, è possibile che la scheda relativa ai danni sia esclusa dalla configurazione.

Gestione della home page Danno

La home page Danno è il punto di partenza per la gestione dei danni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page dei danni. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un record danno

È possibile creare un record danno facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Danni modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Danno](#) (vedere "Campi danni" a pagina 672).

Gestione degli elenchi di danni

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei danni.

Elenco danni	Filtri
Tutti i danni	Tutti i danni visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del danno.
Danni modificati di recente	Tutti i danni, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei danni modificati di recente

La sezione Danni modificati di recente mostra i record danno modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Danno

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Danno, a seconda degli elementi resi disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Danno.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Danno.

Per aggiungere sezioni alla home page dei danni

- 1 Nella home page dei danni, fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page dei danni, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Campi danni](#) (a pagina 672)
- [Gestione di danni](#) (a pagina 672)

Gestione di danni

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

- [Gestione della home page Danno](#) (a pagina 670)
- [Campi danni](#) (a pagina 672)

Campi danni

Utilizzare la pagina di modifica dei danni per aggiungere un record di danni o aggiornare i dettagli relativi a un record di danni esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un record di danni.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare i record di danni nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo danno	
Richiesta	La richiesta collegata al record di danni.
Proprietà assicurazione	La proprietà assicurata collegata al record di danni.
Nome danno	Il nome univoco del danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Descrizione proprietà danneggiata	La descrizione della proprietà danneggiata, ad esempio un'automobile BMW. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.
Descrizione danno	La descrizione del danno, ad esempio <i>il fanale anteriore destro è danneggiato</i> . Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.
Valuta	La valuta per il danno.
N. proprietà	Il numero della proprietà, ad esempio proprietà 1, proprietà 2 e così via. Ad esempio, se una polizza è valida per tre automobili, è possibile assegnare alle automobili la numerazione seguente: 1 Toyota Corolla, 2 Mazda Miata e 3 Hyundai Pony.
Tipo di proprietà danneggiata	Il tipo di proprietà, come ad esempio motociclo, autoroulotte, autovettura privata, abitazione e così via.
Importo stimato	Una stima dell'importo del danno sulla proprietà assicurata.
Integrazione danno	
ID esterno sistema	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul record danno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sul record di danni. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai danni.

■ [Gestione della home page Danno](#) (a pagina 670)

■ [Gestione dei danni](#) (vedere "[Gestione di danni](#)" a pagina 672)

Proprietà dell'assicurazione

Utilizzare le pagine relative alle proprietà dell'assicurazione per creare, aggiornare e tenere traccia dei clienti collegati alle proprietà dell'assicurazione. Un record delle proprietà dell'assicurazione consente di raggruppare i contatti e di riepilogare le informazioni correlate dei contatti collegati alla proprietà dell'assicurazione.

Una *proprietà dell'assicurazione* è un bene materiale per il quale un contatto o il proprietario di un'azienda ha titolo legale. Il proprietario acquista la polizza assicurativa per proteggere la proprietà fisica contro il furto, l'incendio e altri pericoli. Questo termine (proprietà dell'assicurazione) viene utilizzato anche in una richiesta. Il proprietario può specificare quale proprietà dell'assicurazione viene danneggiata in un incidente. È possibile utilizzare un record delle proprietà dell'assicurazione per tenere traccia di tutti i tipi di proprietà assicurata, come ad esempio un'automobile, una barca, un gioiello, una casa e così via.

È possibile utilizzare le pagine relative alla proprietà dell'assicurazione per identificare una proprietà dell'assicurazione e creare il relativo profilo acquisendo informazioni quali la marca, il modello, l'anno di costruzione, il numero di licenza e così via. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare altre informazioni correlate. Per ulteriori informazioni, vedere [Coperture](#) (a pagina 666) e [Danni](#) (a pagina 670).

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle proprietà dell'assicurazione, è possibile che la scheda relativa alle proprietà dell'assicurazione sia esclusa dalla configurazione.

Gestione della home page Proprietà assicurazione

La home page Proprietà assicurazione è il punto di partenza per la gestione dei record proprietà assicurazione.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle proprietà dell'assicurazione. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un record proprietà assicurazione

È possibile creare un record proprietà assicurazione facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Proprietà assicurazione modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Proprietà assicurazione](#) (vedere "[Campi proprietà dell'assicurazione](#)" a pagina 676).

Gestione degli elenchi di proprietà assicurazione

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard disponibili per le proprietà assicurazione.

Elenco proprietà dell'assicurazione	Filtri
Tutte le proprietà dell'assicurazione	Tutte le proprietà dell'assicurazione visualizzabili.
Proprietà dell'assicurazione modificate di recente	Tutte le proprietà dell'assicurazione con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione Proprietà assicurazione modificate di recente

La sezione Proprietà assicurazione modificate di recente mostra le proprietà assicurazione visualizzate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Proprietà assicurazione

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Proprietà assicurazione, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Proprietà assicurazione.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione.

Per aggiungere sezioni alla home page Proprietà assicurazione

- 1 Nella home page delle proprietà dell'assicurazione, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle proprietà dell'assicurazione, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle proprietà assicurazione

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Campi proprietà dell'assicurazione

Utilizzare la pagina di modifica delle proprietà dell'assicurazione per aggiungere un record di proprietà dell'assicurazione o aggiornare i dettagli di una proprietà dell'assicurazione esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi per una proprietà dell'assicurazione.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare una proprietà dell'assicurazione nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo proprietà	
Polizza	La polizza collegata alla proprietà dell'assicurazione.
Sequenza	Il numero di sequenza per la proprietà dell'assicurazione. Ad esempio, nel caso di una polizza valida per tre automobili, si potrebbe associare il numero di sequenza 1 alla Toyota Corolla, il numero di sequenza 2 alla Mazda Miata e il numero di sequenza 3 a un'automobile Hyundai.
Tipo	Il tipo della proprietà dell'assicurazione, ad esempio un motociclo, un'autoroulotte, un'autovettura privata, un'abitazione familiare e così via.
Descrizione	Una descrizione dettagliata della proprietà dell'assicurazione. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.

Campo	Descrizione
Importo	L'importo assicurato per la proprietà dell'assicurazione.
Valuta	La valuta per la proprietà dell'assicurazione.
Integrazione proprietà	
ID esterno	Tiene traccia dell>ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul sinistro. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla proprietà dell'assicurazione, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell>ID di integrazione del sistema esterno. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

Parti coinvolte

Utilizzare le pagine relative alle parti coinvolte per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di parte coinvolta. La parte coinvolta tiene traccia della relazione tra i contatti e i sinistri.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle parti coinvolte, è possibile che la scheda Parti coinvolte sia esclusa dalla configurazione.

Una *parte coinvolta* è in genere un contatto coinvolto in una richiesta di risarcimento assicurativa. Ogni contatto potrebbe avere un ruolo in una richiesta ed è possibile utilizzare la scheda Parti coinvolte per tenere traccia della relazione tra il contatto e le richieste. Il richiedente, l'automobilista assicurato e l'avvocato costituiscono alcuni esempi del ruolo dei contatti in una richiesta. È possibile utilizzare la pagina Parte coinvolta per identificare una parte coinvolta e creare il relativo profilo.

Gestione della home page Parte coinvolta

La home page Parte coinvolta è il punto di partenza per la gestione delle parti coinvolte.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page delle parti coinvolte. Inoltre, se il ruolo dell'utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un record parte coinvolta

È possibile creare un record parte coinvolta facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Parti coinvolte modificate di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Parte coinvolta](#) (a pagina 679).

Gestione degli elenchi delle parti coinvolte

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard.

Elenco parti coinvolte	Filtri
Tutte le parti coinvolte	Tutte le parti coinvolte visibili, indipendentemente dal proprietario della parte coinvolta.
Parti coinvolte modificate di recente	Tutte le parti coinvolte con il nome dell'utente nel campo Proprietario, ordinate in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle parti coinvolte modificate di recente

La sezione Parti coinvolte modificate di recente mostra le parti coinvolte modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Parte coinvolta

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere altre sezioni alla home page Parte coinvolta, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Parte coinvolta.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Parte coinvolta.

Per aggiungere sezioni alla home page delle parti coinvolte

- 1 Nella home page delle parti coinvolte, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle parti coinvolte, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle parti coinvolte

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Campi parte coinvolta

Utilizzare la pagina di modifica della parte coinvolta per aggiungere una parte coinvolta o aggiornare i dettagli di una parte coinvolta esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per una parte coinvolta.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare una parte coinvolta nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi della parte coinvolta.

Campo	Descrizione
Profilo parte coinvolta	
Richiesta	La richiesta collegata a questa parte coinvolta.
Contatto	Il nome del contatto per il sinistro.
Nome parte coinvolta	Il nome univoco della parte coinvolta.
Ruolo	Il ruolo del contatto nei sinistri. Alcuni esempi sono: controparte, richiedente, testimone, avvocato e coniuge assicurato.
Valuta	La valuta per la parte coinvolta.

Campo	Descrizione
Ruolo nell'incidente	Il ruolo della parte coinvolta nell'incidente. Alcuni esempi sono: conducente, passeggero e pedone.
Ubicazione	L'ubicazione del richiedente quando si è verificato l'incidente. Alcuni esempi sono: nel veicolo coinvolto, nel veicolo non coinvolto e pedone.
Dettaglio parte coinvolta	
Riepilogo lesioni	Il riepilogo delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 250 caratteri.
Descrizione lesione	La descrizione dettagliata delle lesioni della parte coinvolta. Questo campo ha un limite di 16.350 caratteri.
Integrazione parte coinvolta	
ID sistema esterno	Tiene traccia dell'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sulla parte coinvolta, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome dell'integrazione e così via.
ID integrazione	Tiene traccia dell'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla parte coinvolta.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questa parte coinvolta sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Polizze

Utilizzare le pagine relative alle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di polizza assicurativa. Le polizze in genere sono le polizze di un contatto o di un'azienda gestite da una società d'assicurazioni, ma possono anche indicare tutte le polizze di un contatto o di un'azienda, incluse quelle presso altre società d'assicurazioni.

NOTA: l'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni delle polizze, è possibile che la scheda Polizza venga esclusa dalla impostazione.

Una *polizza* è un contratto scritto tra l'assicuratore e il titolare della polizza, in cui l'assicuratore si impegna a fornire i benefici assicurativi al verificarsi dell'evento assicurato e il titolare della polizza si impegna a pagare il

premio. Le polizze forniscono agli assicuratori una struttura per gestire sia le relazioni con i contatti che con le aziende.

Il tipo di record polizza consente agli assicuratori di passare da relazioni basate sulle polizze a relazioni basate su clienti e nuclei familiari mediante l'accesso a informazioni sulle polizze di livello elevato. Le informazioni sulle polizze (ad esempio tipo, stato e data di validità in Oracle CRM On Demand) prevedono il coinvolgimento di relazioni basate su clienti/nuclei familiari quali attività, richieste e calendari. È possibile utilizzare il tipo di record polizza per tenere traccia di tutti i tipi di polizze, ad esempio auto, proprietà, responsabilità generale e altri tipi di polizze. Poiché una polizza può disporre di polizze principali, sono supportati tutti i tipi di strutture e gerarchie di polizze. Queste gerarchie di polizze supportano il raggruppamento delle polizze in gruppi di polizze, offrendo la flessibilità per abilitare qualsiasi struttura di polizza richiesta.

Informazioni di profilo e correlate sulle polizze

È possibile utilizzare le pagine relative alle polizze per identificare e acquisire informazioni dettagliate e di profilo su una polizza. È inoltre possibile utilizzare queste pagine per esaminare le polizze secondarie di una polizza e altre informazioni correlate, incluse quelle descritte di seguito.

- [Titolari polizze](#) (a pagina 685)
- [Richieste](#) (vedere "[Sinistri](#)" a pagina 660)
- [Proprietà dell'assicurazione](#) (a pagina 674)
- [Coperture](#) (a pagina 666)
- **Attività.** Un'attività può essere correlata a una polizza. Nella home page Polizza è possibile visualizzare le attività correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione della home page Polizza](#) (a pagina 681).
- **Richieste di servizio.** Una richiesta di servizio può essere correlata a una polizza. Nella home page delle polizze è possibile visualizzare le richieste di servizio correlate a una polizza. Per ulteriori informazioni sulle richieste di servizio, vedere [Richieste di servizio](#) (a pagina 329).

Gestione della home page Polizza

La home page Polizza è il punto di partenza per la gestione delle polizze.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Polizza. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di una polizza

È possibile creare una polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Polizza modificata di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Polizza](#) (a pagina 683).

Gestione degli elenchi di polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard di polizze.

Elenco polizze	Filtri
Tutte le polizze	Tutte le polizze visualizzabili, indipendentemente dal proprietario del record.
Polizze modificate di recente	Tutte le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente, ordinate per data di modifica.
Polizze personali	Le polizze nel cui campo Proprietario è presente il nome dell'utente.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione delle polizze modificate di recente

La sezione Polizze modificate di recente mostra le polizze modificate più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Polizza

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Polizza altre sezioni, a seconda di quali sezioni sono state rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Polizza.

La procedura che segue descrive come aggiungere sezioni alla home page Polizza.

Per aggiungere sezioni alla home page delle polizze

- 1 Nella home page delle polizze, fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page delle polizze, fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Gestione delle polizze

Per gestire le polizze, eseguire il task riportato di seguito: [Come tenere traccia delle polizze principali](#) (a pagina 683).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Utilizzo degli allegati](#) (a pagina 109)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Come tenere traccia delle polizze principali

Per poter tenere traccia della polizza principale di una polizza, occorre aggiungerla al campo della polizza principale nella polizza secondaria.

Per tenere traccia di una polizza principale

- 1 Selezionare una polizza.
Per informazioni sulla selezione di una polizza, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina relativa ai dettagli della polizza, fare clic su Modifica.
- 3 Nella pagina di modifica della polizza, selezionare il campo della polizza principale e una polizza.

Campi polizza

La pagina di modifica delle polizze consente di aggiungere una polizza o di aggiornare i dettagli relativi a una polizza esistente. La pagina mostra l'insieme completo dei campi di una polizza.

È possibile modificare un record polizza anche nella pagina Elenco polizze e nella pagina Dettagli polizza. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

SUGGERIMENTO: è possibile indicare le gerarchie delle polizze, in cui una polizza dipende da un'altra polizza, selezionando una polizza principale in un record polizza. Per informazioni sul controllo delle polizze principali, vedere [Come tenere traccia delle polizze principali](#) (a pagina 683).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella riportata di seguito vengono fornite ulteriori informazioni su alcuni campi delle polizze.

Campo	Descrizione
Profilo polizza	
N. polizza	Il numero di polizza generato in genere dal sistema di polizze.
Tipo di polizza	Il tipo di polizza, ad esempio auto, sulla proprietà, responsabilità generale, indennizzo lavoratori o vita.
Stato	Lo stato della polizza, ad esempio nuove attività, in vigore, in sospeso, terminate, rinnovo o preventivo.
Stato secondario	Lo stato secondario della polizza, ad esempio non inviata, revisione broker, annullata o scaduta.
Valuta	La valuta per la polizza.
Data validità	La data a partire dalla quale la polizza è valida.
Data di scadenza	La data di scadenza della polizza.
Data annullamento	La data di annullamento della polizza.
Provincia tariffa	Tariffa applicabile a una polizza in una specifica provincia.
Piano tariffa	Piano tariffa per la polizza. Ogni compagnia assicurativa può avere livelli di tariffe diversi per una polizza. Alcuni valori di esempio sono: 01, 02, 03 e così via.
Proprietario	Il proprietario del record della polizza. A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).
Integrazione polizza	

Campo	Descrizione
ID sistema esterno	Riporta l'ID di origine esterna delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	Origine delle informazioni esterne sulla polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, di un database, un nome di integrazione e così via.
ID integrazione	Riporta l'ID di integrazione delle informazioni esterne sulla polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	Data e ora dell'ultimo aggiornamento dei dati della polizza dall'origine esterna.
Agente polizza	
Agenzia primaria	Agenzia primaria che ha emesso la polizza.
Agente primario	Agente primario che gestisce la polizza.
Origine referenze	Origine delle referenze, ad esempio Internet, posta ordinaria, pubblicità su rivista e rinvio cliente.
Codice produttore	Codice del produttore che ha portato la polizza all'assicuratore.
Importo nominale	L'importo dichiarato sulla polizza assicurativa da pagare in seguito alla morte o alla maturazione.
Premio totale	Premio totale della polizza.
Stato fatturazione	Stato di fatturazione della polizza, ad esempio fatturato, periodo futuro o pagato.
Data di scadenza fattura	La data di scadenza della fattura della polizza.
Periodo	Periodo della polizza, ad esempio 1 anno, 2 anni e così via.
Metodo di pagamento polizza	Il metodo utilizzato dal cliente per pagare la polizza, ad esempio contanti, addebito, assegno o bonifico.

Titolari polizze

Utilizzare le pagine relative ai titolari delle polizze per creare, aggiornare e tenere traccia di qualsiasi tipo di titolare di polizza. Un *titolare di polizza* è in genere il contatto proprietario della polizza gestita dalla società d'assicurazioni.

Un record titolare polizza viene utilizzato per tenere traccia della relazione tra i contatti e le polizze. Contiene tutti i tipi di ruoli che il contatto può avere in una polizza, ad esempio assicurato, conducente principale, beneficiario e così via. Se necessario, è possibile creare altri ruoli. Per informazioni sull'impostazione dei campi e dei relativi valori, vedere Creazione e modifica di campi.

NOTA: L'amministratore dell'azienda determina quali schede sono disponibili agli utenti. Se il ruolo lavorativo dell'utente non comprende il controllo delle informazioni dei titolari delle polizze, è possibile che la scheda relativa ai titolari delle polizze sia esclusa dalla configurazione.

Gestione della home page Titolare polizza

La home page Titolare polizza è il punto di partenza per la gestione dei titolari delle polizze.

NOTA: L'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Titolari polizze. Inoltre, se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un titolare polizza

È possibile creare un titolare polizza facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Titolari polizza modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi Titolare polizza](#) (a pagina 688).

Gestione degli elenchi di titolari delle polizze

Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

La tabella che segue descrive gli elenchi standard dei titolari delle polizze.

Elenco titolari polizze	Filtri
Tutti i titolari polizze	Tutti i titolari di polizze visibili, indipendentemente dal proprietario
Titolari polizze modificati di recente	Tutti i titolari di polizze, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei titolari polizza modificati di recente

La sezione Titolari polizza modificati di recente mostra i titolari delle polizze modificati più di recente.

Per espandere l'elenco, fare clic su [Mostra elenco completo](#).

Aggiunta di sezioni alla home page Titolare polizza

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page Titolare polizza altre sezioni, a seconda delle sezioni rese disponibili dall'amministratore dell'azienda per la visualizzazione nella home page Titolare polizza.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze.

Per aggiungere sezioni alla home page Titolari polizze

- 1 Nella home page Titolari polizze, fare clic su [Modifica layout](#).
- 2 Nella pagina del layout della home page Titolare polizza, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su [Salva](#).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei titolari polizza](#) (a pagina 687)
- [Campi titolare polizza](#) (a pagina 688)

Gestione dei titolari polizza

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare polizza](#) (a pagina 686)
- [Campi titolare polizza](#) (a pagina 688)

Campi titolare polizza

Utilizzare la pagina di modifica del titolare polizza per aggiungere un titolare polizza o aggiornare i dettagli di un titolare polizza esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un titolare polizza.

SUGGERIMENTO: è anche possibile modificare le informazioni sul titolare polizza nelle relative pagine di elenco e dei dettagli. Per ulteriori informazioni sull'aggiornamento dei record, vedere [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71).

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Profilo titolare polizza	
Polizza	La polizza collegata a questo titolare della polizza.
Titolare contatto	Il nome del contatto per la polizza.
Nome titolare polizza	Il nome univoco del titolare della polizza.
Ruolo	Il ruolo del contatto in questa polizza. Alcuni esempi sono: assicurato, conducente primario e beneficiario.
Valuta	La valuta del titolare della polizza.
Tipo assicurato	Il tipo assicurato per ogni contatto incluso nella polizza, ad esempio primario o secondario.
Percentuale	La percentuale della polizza di proprietà del titolare. Ad esempio, per una polizza vita i clienti possono ricevere i ricavi della polizza in base a questa percentuale.
Integrazione titolare polizza	
ID sistema esterno	L'ID esterno dell'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Origine esterna	L'origine delle informazioni esterne sul titolare della polizza, ad esempio il nome di un'applicazione, il nome del database, il nome di integrazione e così via. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.

Campo	Descrizione
ID integrazione	L'ID di integrazione delle informazioni esterne sul titolare della polizza. Questo campo può avere una lunghezza massima di 50 caratteri.
Ultimo aggiornamento esterno	La data e l'ora in cui i dati relativi a questo titolare della polizza sono stati aggiornati per l'ultima volta (dall'origine esterna).

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione della home page Titolare polizza](#) (a pagina 686)

Profilo broker

La scheda Profilo broker rappresenta qualsiasi broker nel settore delle assicurazioni che vende o fornisce prodotti assicurativi. In genere il responsabile del canale incontra ciascun broker ogni anno e crea un profilo broker per l'anno in corso. Il profilo broker contiene le informazioni demografiche relative a un broker per un anno particolare.

Le pagine Profilo broker in Oracle CRM On Demand consentono di acquisire le informazioni demografiche sul partner, tra le quali il nome, l'indirizzo; i numeri di telefono e fax, il sito Web, il fatturato, la descrizione dell'attività e così via. Il profilo broker è un elemento figlio del partner. Per ulteriori informazioni sui partner, vedere [Partner](#) (a pagina 378).

Utilizzo della home page Profili broker

La home page Profili broker è il punto di partenza per la gestione dei profili broker.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare il layout della home page Profili broker. Inoltre, se il proprio ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un profilo broker

È possibile creare un profilo broker facendo clic sul pulsante Nuovo nella sezione Profili broker modificati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi profilo broker](#) (a pagina 691).

Utilizzo degli elenchi profili broker

Nella sezione Elenchi profili broker vengono visualizzati diversi elenchi. Oracle CRM On Demand dispone di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e visibili a chiunque. L'utente e i responsabili possono creare elenchi aggiuntivi basati su criteri diversi. Tali elenchi personalizzati vengono visualizzati sopra l'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i profili broker.

Elenco profili broker	Descrizione
Tutti i profili broker	Visualizza tutti i record visualizzabili indipendentemente dal proprietario dell'elenco. Non filtra i profili broker.
Profili broker modificati di recente	Filtra tutti i profili broker e li ordina in base alla data di modifica.
Tutti i profili broker nazionali	Filtra tutti i profili broker in cui l'opzione Canale secondario è impostata su Nazionale.
I miei profili broker	Filtra i profili broker con il nome dell'utente nel campo Proprietario.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili creare un nuovo elenco oppure visualizzare modificare o eliminare un elenco esistente fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione della sezione I miei profili broker modificati di recente

La sezione I miei profili broker modificati di recente mostra le richieste di profilo broker di cui si è proprietari e che sono state modificate di recente. Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home Profili broker

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alcune o tutte le sezioni riportate di seguito alla home page Profili broker.

- Elenchi profili broker
- I miei profili broker modificati di recente
- I miei profili broker
- Tutti i profili broker nazionali

Per aggiungere sezioni alla home page Profili broker

- 1 Nella home page Profili broker fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina Layout della home page Profili broker fare clic sulle frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzare le sezioni nella pagina, quindi fare clic su Salva.

Gestione dei profili broker

Per ulteriori procedure comuni a tutti i record, vedere [Gestione dei record](#) (a pagina 38).

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Campi profilo broker

Utilizzare la pagina di modifica di Profilo broker per aggiungere un profilo broker o aggiornare i dettagli per un profilo broker esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo di campi per un profilo broker.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni demografiche	
Nome profilo broker	Il nome del profilo broker. Per evitare record duplicati, accertarsi di seguire le convenzioni di denominazione che l'azienda ha impostato per abbreviazioni, lettere maiuscole e così via.
Partner	Il nome del broker che dispone del profilo.
Canale secondario	La descrizione della copertura del broker. Le opzioni disponibili comprendono Globali, Locali, Nazionali, Regionali e Grossisti.
Segmentazione	La descrizione della segmentazione del broker. Le opzioni disponibili comprendono Commerciale, Crescita e Vendita al dettaglio.
Anno profilo broker	L'anno di validità del profilo broker.
Numero di telefono	Il numero di telefono del broker.
Numero di fax	Il numero di fax del broker.
Sito Web	L'indirizzo URL del broker.
Paese	Il paese in cui si trova la sede del broker.
Indirizzo 1	L'indirizzo della sede del broker.
Indirizzo 2	L'indirizzo della sede del broker.
Città	La città in cui si trova la sede del broker.
Provincia	Lo stato (nelle giurisdizioni che usano gli stati come gli Stati Uniti d'America) o la provincia (nelle giurisdizioni che usano le province come il Canada) in cui si trova il broker, ad esempio CA per California o ON per Ontario.
Codice postale	Il codice ZIP (negli Stati Uniti d'America) o il codice postale (in altre giurisdizioni) della sede del broker.
Varie	
Panoramica azienda	La panoramica del broker.
Crescita passata e futura dell'azienda	La descrizione delle attività precedenti e delle prospettive di crescita del broker.
Struttura territoriale/regionale	La descrizione delle struttura territoriale e regionale del broker.

11 Automotive

Oracle CRM On Demand prevede i seguenti tipi di record che forniscono informazioni sul settore automotive:

- **Veicoli.** Utilizzare queste pagine per tenere traccia della cronologia delle vendite e la cronologia servizio dei veicoli.
- **Rivenditori.** Utilizzare queste pagine per gestire le informazioni sui rivenditori.

Nota: questi tipi di record sono disponibili solo con Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Rivenditori

Utilizzare le home pagine dei rivenditori per creare, aggiornare e tenere traccia dei record di rivenditori.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui rivenditori, la scheda Rivenditore potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Rivenditore

La home page Rivenditore è il punto di partenza per la gestione dei rivenditori.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Rivenditore. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un rivenditore

Per creare un rivenditore è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei rivenditori visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi rivenditore](#) (a pagina 698).

Uso degli elenchi di rivenditori

Nella sezione degli elenchi di Rivenditore vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i rivenditori.

Elenco rivenditore	Filtri
Tutti i rivenditori	Tutti i rivenditori visualizzabili indipendentemente dal proprietario.
I miei rivenditori	I rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario.
Rivenditori modificati di recente	Tutti i rivenditori con il nome dell'utente nel campo Proprietario ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione di rivenditori modificati di recente

La sezione I miei rivenditori visualizzati di recente mostra gli ultimi rivenditori visualizzati in ordine di tempo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Visualizzazione delle opportunità correlate ai rivenditori

La sezione delle opportunità correlate ai rivenditori mostra le prime opportunità di cui si è assegnatari.

Per espandere l'elenco delle opportunità correlate ai rivenditori, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Rivenditore

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page dei rivenditori alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Rivenditori creati di recente
- Rivenditori modificati di recente
- I miei rivenditori creati di recente
- I miei rivenditori modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Rivenditore).

Per aggiungere sezioni alla propria home page Rivenditore

- 1 Nella home page Rivenditore fare clic su Modifica layout.

- 2 Nella pagina del layout della home page Rivenditore, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Campi rivenditore](#) (a pagina 698)
- [Gestione dei rivenditori](#) (a pagina 697)

Gestione dei rivenditori

Per gestire i rivenditori, eseguire i task riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Gestione di calendari e attività](#) (a pagina 141)

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori](#) (a pagina 695)
- [Campi rivenditore](#) (a pagina 698)
- [Uso della home page Rivenditore](#) (a pagina 695)
- [Report](#) (a pagina 779)

Campi rivenditore

La pagina Modifica rivenditore consente di aggiungere un rivenditore o di aggiornare i dettagli relativi a un rivenditore esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un rivenditore.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave rivenditore	
Nome	Nome del concessionario. Limite di 100 caratteri.
Numero di telefono	Il numero di telefono del rivenditore.
Tipo di rivenditore	Il tipo di rivenditore, ad esempio Concessionario di camion. Limite di 20 caratteri.
Sito	Il sito Web del rivenditore. Limite di 50 caratteri.
E-mail	L'indirizzo e-mail di contatto del rivenditore. Limite di 50 caratteri.
NOTA: i campi Indirizzo di fatturazione e spedizione seguenti non sono disponibili per impostazione predefinita. È necessario che l'amministratore dell'azienda li imposti nella pagina Dettaglio del rivenditore come parte di una sezione aggiuntiva. Per ulteriori informazioni sull'impostazione della pagine Dettaglio, vedere Personalizzazione dei layout di pagina statici.	
Indirizzo di fatturazione 1, 2, 3	L'indirizzo di fatturazione del rivenditore. NOTA: quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, l'indirizzo di fatturazione è di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi .
Città di fatturazione	Nessuna.
Paese di fatturazione	Il paese specificato nell'indirizzo di fatturazione del rivenditore. I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.
CP di fatturazione/Codice e smistamento	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.

Campo	Descrizione
Provincia di fatturazione	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.
Stato USA di fatturazione	I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di fatturazione	Nessuno.
Indirizzo di spedizione 1, 2, 3	L'indirizzo di spedizione del rivenditore. Per informazioni su come mappare i campi indirizzo per paese, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi. NOTA: quando gli indirizzi condivisi sono impostati per l'azienda, l'indirizzo di spedizione è di sola lettura e i campi indirizzo vengono modificati in modo da soddisfare i requisiti per gli indirizzi condivisi. Per ulteriori informazioni sugli indirizzi condivisi, vedere Indirizzi .
Città di spedizione	Nessuno.
Paese di spedizione	I valori validi predefiniti sono i nomi di tutti i paesi del mondo. Il valore valido per gli Stati Uniti è USA. Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi per questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.
CP di spedizione/Codice smistamento	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo a questo campo: Colonia/Sezione, Codice CEDEX, Indirizzo 4, URB e Area urbana. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.
Provincia di spedizione	Se il file contiene indirizzi non statunitensi, mappare le seguenti voci di indirizzo, o i relativi equivalenti per lo stato USA, a questo campo: Stato MEX, Stato BRA, Comune, Parte del territorio, Isola, Prefettura, Regione, Emirato e Oblast. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.
Stato USA di spedizione	I valori validi predefiniti sono le abbreviazioni di due lettere standard per tutti gli stati USA (tutte lettere maiuscole). Oracle CRM On Demand non consente di modificare i valori validi di questo campo. Prima di importare i dati, assicurarsi che i dati da importare corrispondano ai valori validi per questo campo.
CAP/Codice postale di spedizione	Nessuno.

Campo	Descrizione
Informazioni aggiuntive	
Stato	Lo stato del rivenditore, ad esempio Attivo.
Rivenditore principale	Il rivenditore principale del record corrente.
Valuta	La valuta utilizzata.
Classificazione	La classificazione del rivenditore rispetto ad altri rivenditori, di solito per una valutazione delle vendite e dell'assistenza. Limite di 22 caratteri.
Proprietario	<p>Il proprietario del record di rivenditore.</p> <p>In genere, il proprietario di un record può aggiornare il record, trasferirlo a un altro proprietario oppure eliminarlo. Tuttavia, l'amministratore dell'azienda può regolare i livelli di accesso in modo da limitare o ampliare l'accesso da parte di un utente.</p> <p>Il valore del campo Proprietario ha effetto sui record che verranno inclusi nei report eseguiti personalmente o dai propri responsabili dalle pagine Report e Dashboard.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
URL	L'URL del rivenditore. Limite di 100 caratteri.
Sito principale	Il sito Web del rivenditore principale. Limite di 50 caratteri.
Fase	La fase dell'applicazione e il processo per la stipula di contratti relativi al rivenditore. I valori predefiniti sono: Attivo, Applicazione sospesa, Candidato e Contratto in sospeso.

Campi personalizzati

NOTA: in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio Personalizzare l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un cliente, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del rivenditore, poiché questo eredita un campo personalizzato nel record di un cliente. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un rivenditore, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del cliente.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un cliente, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei clienti che in quella dei rivenditori, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il cliente e renderlo visibile solo nella vista del cliente.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati](#).

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai rivenditori.

- [Rivenditori](#) (a pagina 695)
- [Uso della home page Rivenditore](#) (a pagina 695)
- [Gestione dei rivenditori](#) (a pagina 697)

Veicoli

Utilizzare le pagine dei veicoli per creare, aggiornare e tenere traccia dei veicoli.

NOTA: la scelta delle schede disponibili dipende dall'amministratore dell'azienda. Se la responsabilità della propria mansione non prevede la registrazione delle informazioni sui veicoli, la scheda Veicoli potrebbe essere esclusa dall'impostazione.

Uso della home page Veicolo

La home page Veicolo è il punto di partenza per la gestione dei veicoli.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'aspetto della home page Veicolo. Inoltre, se il proprio ruolo utente prevede il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dalla pagina.

Creazione di un veicolo

Per creare un veicolo è possibile fare clic sul pulsante Nuovo nella sezione I miei veicoli visualizzati di recente. Per ulteriori informazioni, vedere [Creazione di record](#) (a pagina 42) e [Campi veicolo](#) (a pagina 710).

Uso degli elenchi di veicoli

Nella sezione degli elenchi di Veicolo vengono visualizzati numerosi elenchi. Oracle CRM On Demand è dotato di un insieme di elenchi standard. Tutti gli elenchi standard sono pubblici e possono essere visualizzati da chiunque. È possibile creare elenchi aggiuntivi, personalmente o grazie ai responsabili, basandosi su vari criteri. Gli elenchi personalizzati vengono visualizzati al di sopra dell'insieme standard di elenchi.

Nella tabella seguente vengono descritti gli elenchi standard per i veicoli.

Elenco veicoli	Filtri
Tutti i veicoli	Tutti i veicoli ordinati in base al numero di identificazione (VIN).
Tutti i veicoli modificati di recente	Tutti i veicoli, ordinati in base alla data di modifica.

Per visualizzare un elenco, fare clic sul nome dell'elenco.

Per creare un nuovo elenco, fare clic su Nuovo. Per ulteriori informazioni sulla creazione di elenchi, vedere [Creazione e ridefinizione di elenchi](#) (a pagina 88).

Per esaminare tutti gli elenchi disponibili, creare un nuovo elenco oppure visualizzare, modificare o eliminare un elenco esistente, fare clic su Gestione elenchi. La pagina Gestione elenchi contiene anche tutti gli elenchi standard forniti con Oracle CRM On Demand. Questi elenchi sono di sola visualizzazione, pertanto non possono essere modificati o eliminati.

Visualizzazione dei veicoli modificati di recente

La sezione I miei veicoli modificati di recente mostra gli ultimi veicoli modificati personalmente in ordine di tempo.

Visualizzazione delle richieste di servizio correlate ai veicoli

La sezione delle richieste di servizio correlate ai veicoli contiene le informazioni riportate di seguito.

- **Numero servizio.** Le richieste di servizio di cui si è assegnatari. Fare clic su Numero RS per esaminare la richiesta di servizio.
- **Oggetto.** Il titolo della richiesta di servizio.
- **Bene.** Il bene che corrisponde alla richiesta di servizio.
- **Mostra elenco completo.** Espande l'elenco delle richieste di servizio correlate al veicolo.

Per espandere l'elenco, fare clic su Mostra elenco completo.

Aggiunta di sezioni alla home page Veicolo

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere alla home page del veicolo alcune o tutte le sezioni riportate di seguito.

- Veicoli creati di recente
- Veicoli modificati di recente
- I miei veicoli creati di recente
- I miei veicoli modificati di recente
- Una o più sezioni del report (l'amministratore dell'azienda può rendere disponibili alla visualizzazione le sezioni del report nella home page Veicolo).

Per aggiungere sezioni alla home page Veicolo, completare il task riportato di seguito.

Per aggiungere sezioni alla propria home page Veicolo

- 1 Nella home page Veicolo fare clic su Modifica layout.
- 2 Nella pagina del layout della home page Veicolo, utilizzare le frecce per aggiungere o rimuovere le sezioni e per organizzarle nella pagina.
- 3 Fare clic su Salva.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Campi veicolo](#) (a pagina 710)
- [Gestione dei veicoli](#) (a pagina 703)

Gestione dei veicoli

Negli argomenti riportati di seguito viene descritta la configurazione facoltativa che può essere eseguita dall'amministratore dell'azienda durante la gestione dei veicoli in Oracle CRM On Demand:

- [Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo](#) (a pagina 705)
- [Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio](#) (a pagina 704)

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiornamento della proprietà dei veicoli](#) (a pagina 707)
- [Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli](#) (a pagina 706)
- [Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli](#) (a pagina 707)
- [Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli](#) (a pagina 708)
- [Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli](#) (a pagina 709)

NOTA: questa funzione non fa parte dell'applicazione standard, pertanto è possibile che non sia disponibile nella versione di Oracle CRM On Demand utilizzata.

Per procedure passo passo comuni a molti tipi di record, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Creazione di record](#) (a pagina 42)
- [Aggiornamento dei dettagli del record](#) (a pagina 71)
- [Collegamento di record al record selezionato](#) (a pagina 72)
- [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82)
- [Gestione dei record](#) (a pagina 38)
- [Aggiunta di note](#) (a pagina 105)
- [Trasferimento della proprietà dei record](#) (a pagina 99)

- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- [Come allegare file e URL ai record](#) (a pagina 112)
- [Eliminazione e ripristino dei record](#) (a pagina 119)
- [Come tenere traccia dei beni](#) (a pagina 218) (comprende il collegamento dei veicoli ai clienti)
- Ridenominazione dei tipi di record

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare Oracle CRM On Demand in vari modi, ad esempio modificando i nomi per i tipi di record, i campi e le opzioni negli elenchi. Di conseguenza, le informazioni visualizzate sullo schermo possono essere diverse dalle informazioni standard reperibili nella Guida in linea.

Inoltre, a seconda del livello di accesso di cui si dispone, si potrebbe non essere in grado di eseguire tutte le procedure descritte nell'elenco precedente.

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

- [Veicoli](#) (a pagina 701)
- [Campi veicolo](#) (a pagina 710)
- [Uso della home page Veicolo](#) (a pagina 701)
- [Report](#) (a pagina 779)

Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio

Il layout di richiesta di servizio predefinito non visualizza l'associazione del veicolo. Attenendosi alla procedura riportata di seguito, l'amministratore dell'azienda può tuttavia configurare un layout di pagina richiesta di servizio personalizzato.

Per visualizzare l'associazione del veicolo in un record di richiesta di servizio

- 1 In una pagina qualsiasi, fare clic su Amministrazione, quindi su Personalizzazione applicazioni, Richieste di servizio e Layout pagina richieste di servizio.
- 2 Dall'elenco Layout pagina, effettuare una delle seguenti operazioni:
 - Fare clic sul collegamento Modifica per un layout esistente per modificarlo.
 - Fare clic sul pulsante Nuovo layout per creare un nuovo layout.
 - Fare clic sul collegamento Copia per copiare un layout esistente.

Viene visualizzata la Procedura guidata layout pagina.

NOTA: il numero di passi nella Procedura guidata layout pagina può differire in base al collegamento Layout di pagina su cui si fa clic.

- 3 Nel Passo 1, Nome layout, immettere un nome per il layout e una descrizione (facoltativo).
- 4 Nel Passo 2, Impostazione campo, selezionare le caratteristiche del campo in base alle esigenze.
- 5 Nel Passo 3, Layout campo, assicurarsi che il campo Veicolo sia disponibile nel Layout pagina richieste di servizio.
- 6 Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
Ora è necessario procedere all'assegnazione del nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
- 7 Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.
- 8 Trovare il ruolo al quale si desidera assegnare il layout di pagina richiesta di servizio personalizzato e fare clic su Modifica.
- 9 Nel Passo 6 della procedura guidata, impostare il campo Nome layout pagina sul layout di pagina richiesta di servizio personalizzato per il record della richiesta di servizio.
- 10 Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

NOTA: mediante l'abilitazione dell'associazione del veicolo è inoltre possibile aggiornare il layout di pagina Ricerca veicolo per modificare la selezione di associazione visibile per l'utente. Per ulteriori informazioni, vedere Gestione dei layout di ricerca.

Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo

Di solito, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la sezione Gestione del contenuto dello strumento di amministrazione. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto per i record dei veicoli non viene visualizzato nel layout predefinito dei prodotti. Per abilitare il tipo di prodotto per un veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare un layout personalizzato per una pagina di prodotti attenendosi alla procedura riportata di seguito.

Per visualizzare il tipo di prodotto per un record di veicolo

- 1 Da qualsiasi pagina, fare clic su Amministrazione e quindi su Personalizzazione applicazioni, Prodotto e Layout pagina prodotto, quindi copiare il Layout standard pagina prodotto in un nuovo layout.
- 2 Completare la Procedura guidata layout pagina per il prodotto.
 - a Nel passo 1, specificare il nome del layout.

- b** Nel passo 2, selezionare la casella Obbligatorio per il tipo di prodotto.
 - c** Nel passo 3, assicurarsi che il campo Tipo prodotto sia elencato nella sezione Informazioni chiave del prodotto (a destra).
 - d** Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.
- 3** Assegnare il nuovo layout personalizzato a un ruolo utente mediante la Procedura guidata gestione ruoli.
- a** Fare clic su Amministrazione, su Gestione utenti e controlli degli accessi e infine su Gestione ruoli.
 - b** Trovare il ruolo da assegnare al layout personalizzato per la pagina di prodotti e fare clic su Modifica.
 - c** Nel passo 6 della procedura guidata, sostituire il nome del layout di pagina con quello del layout personalizzato per il record di prodotto.
 - d** Fare clic su Fine per uscire dalla procedura guidata.

L'utente con il ruolo modificato può creare un record di prodotto con il campo Tipo prodotto mediante la funzione Gestione del contenuto. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di prodotti, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda.

Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione dei prodotti dell'azienda.

Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una richiesta di servizio per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo oppure creare la richiesta di servizio per il veicolo associato.

Per tenere traccia della richieste di servizio per un veicolo

- 1** Selezionare il veicolo al quale si è interessati.
Per ulteriori informazioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2** Nella pagina Dettaglio veicolo, scorrere e fare clic su Nuovo nella barra del titolo Richiesta di servizio.
NOTA: quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore consente all'utente di passare dalla ricerca di tutti i contatti a quella dei soli contatti relativi al rivenditore correlato. È possibile modificare il filtro per eseguire una query in base alle esigenze.
- 3** Nella pagina Modifica richiesta di servizio, immettere le necessarie informazioni.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

Campo	Commenti
Numero di servizio	Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand.
Oggetto	Il titolo o una breve descrizione dell'attività.

Campo	Commenti
Priorità	La priorità della richiesta di servizio, ovvero 1-Subito, 2-Alta o 3-Media.
Stato	Lo stato della richiesta di servizio, ovvero Aperta, In sospeso o Chiusa.
Ora di apertura	Indica l'ora di apertura della richiesta di servizio. Questo valore viene generato da Oracle CRM On Demand.
Contatto	Il contatto correlato alla richiesta di servizio.
Rivenditore	Il rivenditore correlato alla richiesta di servizio.
Proprietario	Il proprietario della richiesta di servizio.

NOTA: quando si crea una richiesta di servizio, la selezione di un rivenditore comporta la modifica di tutti i contatti e la visualizzazione dei soli contatti associati per impostazione predefinita al rivenditore. È possibile modificare il filtro per eseguire le interrogazioni su tutti i contatti.

Aggiornamento della proprietà dei veicoli

Quando un veicolo viene venduto, occorre aggiornarne il record per tenere traccia della rispettiva proprietà.

- 1 Selezionare il veicolo.
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, fare clic su Modifica nella barra del titolo.
Per informazioni sui campi della pagina Dettagli veicolo, vedere [Campi veicolo](#) (a pagina 710).
- 3 Nella pagina Modifica veicolo, aggiornare il campo Di proprietà di nel record del veicolo.
- 4 Salvare il record.
 - Per salvare il record e aprire la relativa pagina Dettagli veicolo, che consente di collegare le informazioni al record, fare clic su Salva.
 - Per salvare il record e aprire la pagina Modifica, che consente di creare un altro record di veicolo, fare clic su Salva e Nuovo veicolo.

Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare una cronologia di vendita per un veicolo, occorre aggiornarne il record.

Per tenere traccia della cronologia di vendita del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.

Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere fino alla sezione Cronologia delle vendite, quindi fare clic su Aggiungi nella barra del titolo.

NOTA: se la sezione Cronologia delle vendite non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia delle vendite al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 3 Nella pagina Modifica cronologia vendite, immettere le informazioni richieste.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie delle vendite.

Campo	Commenti
Numero vendite	Numero generato dal sistema.
Codice valuta	Viene utilizzata la valuta predefinita.
Nome proprietario	Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome.
Cognome proprietario	Proprietario del veicolo.

- 4 Salvare il record.

Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli

Per controllare, aggiornare o creare la cronologia servizi per un veicolo, è necessario aggiornare il record del veicolo. La cronologia servizi può includere le richieste di servizio e altri servizi correlati al veicolo.

Per tenere traccia della cronologia servizi del veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.

Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).

- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Cronologia servizi.

NOTA: se la sezione Cronologia servizi non è visibile nella pagina Dettaglio veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Cronologia servizi al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 3 Nella pagina Modifica cronologia servizi, immettere le informazioni richieste.

Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni relative alle cronologie di servizio.

Campo	Commenti
N. cronologia servizi	Numero della cronologia servizi con lunghezza limitata a 30 caratteri. Questo numero viene generato da Oracle CRM On Demand.
N. RS	Record di richiesta di servizio collegata a questa cronologia servizi. Limite di 64 caratteri.
Cognome proprietario	Proprietario del veicolo. Limite di 50 caratteri.
Data servizio	Il valore predefinito è la data corrente.
Codice valuta	Viene utilizzata la valuta predefinita. Limite di 20 caratteri.
Nome del servizio	Nome o numero collegato al record di cronologia servizi. Limite di 100 caratteri.
Marca	Produttore o marca del veicolo. Sola lettura.
Nome proprietario	Questo campo viene compilato se si seleziona il cognome. Limite di 50 caratteri.
Fornitore di servizio	Concessionario o fornitore di servizi di altro tipo che ha avuto in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Descrizione	Questo campo può avere una lunghezza massima di 16.350 caratteri.

- 4 Salvare il record.

Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli

È possibile tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo.

Per tenere traccia delle informazioni finanziarie per un veicolo

- 1 Selezionare il veicolo.
Per istruzioni sulla selezione dei veicoli, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46).
- 2 Nella pagina Dettagli veicolo, scorrere e fare clic su Aggiungi nella barra del titolo Informazioni finanziarie.
NOTA: se la sezione Informazioni finanziarie non è visibile nella pagina Dettagli veicolo, fare clic sul collegamento Modifica layout nell'angolo superiore destro della pagina e aggiungere la sezione Informazioni finanziarie al layout. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout della pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.
- 3 Nella pagina Modifica informazioni finanziarie, immettere le informazioni richieste.
Nella tabella seguente vengono descritte alcune informazioni dei campi per tenere traccia di informazioni finanziarie.

Campo	Commenti
N. dettaglio finanziario	Numero generato dal sistema. Limite di 15 caratteri.
Società finanziaria	Limite di 30 caratteri.

Campi veicolo

La pagina Modifica veicolo consente di aggiungere un veicolo o di aggiornare i dettagli relativi a un veicolo esistente. In questa pagina viene visualizzato l'insieme completo dei campi disponibili per un veicolo.

NOTA: gli amministratori dell'azienda possono personalizzare l'applicazione in vari modi, ad esempio modificando i nomi dei tipi di record, dei campi e delle opzioni negli elenchi di selezione. Di conseguenza, le informazioni visualizzate possono essere diverse dalle informazioni standard descritte nella tabella.

Nella tabella seguente vengono fornite informazioni aggiuntive relative ad alcuni campi.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave veicolo	
N. identificazione veicolo	Numero di identificazione del veicolo (VIN). Limite di 100 caratteri.
Marca	Produttore o marca del veicolo. Alcuni valori validi sono Metro Motors, Toyota e Marchio sconosciuto.
Modello	Modello del veicolo. I valori predefiniti sono: 4Runner e Tacoma.
Anno	L'anno di produzione del veicolo. Si tratta di un elenco di selezione numerico che non accetta valori non numerici.
Nome prodotto	Nome del prodotto. In genere, per aggiungere i prodotti, l'amministratore dell'azienda utilizza la funzionalità Gestione del contenuto. Nel caso dei veicoli, l'amministratore può aggiornare il record di prodotto impostando il campo Tipo prodotto su Veicolo. Si noti che il tipo di prodotto non viene esposto nel layout predefinito dei prodotti. La procedura per esporre il tipo di prodotto per i veicoli è descritta nella sezione Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo (a pagina 705).
Finizione	Finizione del veicolo. I valori predefiniti sono: 2WD e PreRunner.
Porte	Il numero di porte del veicolo. I valori predefiniti sono: 2 porte, 3 porte e 4 porte
Colore esterno	Colore del veicolo.
Valuta veicolo	Designazione della valuta per il prezzo del veicolo, ad esempio dollari USA (USD).

Campo	Descrizione
Proprietario	<p>Il proprietario del record di veicolo.</p> <p>A seconda della modalità di proprietà dei record impostata dall'amministratore dell'azienda per il tipo di record, è possibile visualizzare il campo Proprietario, il campo Registro o entrambi nella pagina Dettaglio del record ed è possibile che uno o entrambi i campi siano vuoti. Per ulteriori informazioni sulle modalità di proprietà dei record, vedere Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record (a pagina 39).</p>
Informazioni veicolo aggiuntive	
Usato/nuovo	Indica se il veicolo è nuovo o usato.
Tipo di prodotto	<p>Il tipo di veicolo. Limite di 30 caratteri.</p> <p>NOTA: questo campo è di sola lettura.</p>
Colore interni	Colore degli interni del veicolo, ad esempio Rosso.
Trasmissione	Tipo di trasmissione del veicolo. I valori predefiniti sono: Automatico, Manuale e Opzione.
Motore	Tipo di motore del veicolo. I valori predefiniti sono: 4 cilindri, 6 cilindri, 8 cilindri, 10 cilindri e Opzione.
Telaio	Tipo di telaio del veicolo, ad esempio Coupe o Cabriolet.
Di proprietà di	Tipo di proprietà del veicolo, ad esempio Aziendale o Vettura aziendale.
Contatto	<p>La persona da contattare per il veicolo. Limite di 100 caratteri.</p> <p>NOTA: questo campo è di sola lettura.</p>
Cliente	Il cliente collegato al veicolo.
Sito cliente	<p>L'ubicazione del cliente. Limite di 50 caratteri.</p> <p>NOTA: questo campo è di sola lettura.</p>
Rivenditore	Nome del concessionario che vende il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Officina servizi manutenzione	Nome del concessionario che ha in assistenza il veicolo. Limite di 100 caratteri.
Prezzo di vendita suggerito	Il prezzo di vendita suggerito dal produttore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.
Prezzo di fatturazione rivenditore	Il prezzo di fatturazione del rivenditore nella valuta del record del veicolo. Limite di 22 caratteri.
Stato	Lo stato corrente del veicolo, ad esempio Produzione.
Ubicazione	L'ubicazione del veicolo, ad esempio Lotto rivenditore.
Chilometraggio corrente	Distanza percorsa dal veicolo, indicata sul contachilometri. Limite di 22

Campo	Descrizione
	caratteri (numero).
Tipo di garanzia	Il tipo di garanzia abbinata al veicolo, ad esempio Completo o Esteso.
Numero licenza	Il numero licenza del proprietario. Limite di 30 caratteri.
Rilasciata da	Paese per cui è stata rilasciata la patente.
Descrizione	Limite di 250 caratteri.

Nota: per configurare qualsiasi campo dell'elenco di selezione, ad esempio Modello, Finizione o Porte, l'amministratore dell'azienda può personalizzare l'applicazione per i valori degli elenchi di selezione, come descritto in [Modifica dei valori dell'elenco di selezione](#).

Campi personalizzati

NOTA: in genere sono gli amministratori dell'azienda il cui ruolo include il privilegio **Personalizzare** l'applicazione a creare campi personalizzati.

Qualora ne vengano creati nel record di un bene, i campi personalizzati sono uguali a quelli nel record del veicolo. Un record di veicolo eredita i campi personalizzati nel record di un bene. Tuttavia, qualora ne vengano creati nel record di un veicolo, i campi personalizzati non vengono visualizzati automaticamente nel record del bene.

Per visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che in quella dei veicoli, l'amministratore dell'azienda può crearne uno nel record di un bene, per poi renderlo visibile in tutte e due le viste.

Per non visualizzare lo stesso campo personalizzato sia nella vista dei beni che nel record del veicolo, l'amministratore dell'azienda può creare il campo personalizzato specifico per il bene e renderlo visibile solo nella vista del bene.

Per ulteriori informazioni sui campi personalizzati, vedere [Informazioni sui campi personalizzati](#).

Campi aggiuntivi

molti campi non sono visualizzati per impostazione predefinita nella pagina **Dettagli veicolo**: N. parte, Data di acquisto, Prezzo d'acquisto, Quantità, Data di spedizione, Data di installazione, Data di scadenza, Data di notifica, Categoria prodotto e Contratto.

L'amministratore dell'azienda può modificare le definizioni di questi campi a seconda delle necessità. Per ulteriori informazioni sulla modifica delle definizioni dei campi, vedere [Creazione e modifica di campi](#). Per rendere disponibili questi campi, l'amministratore dell'azienda deve includerli nel layout di pagina. Per ulteriori informazioni sulla visualizzazione di questi campi in una pagina, vedere [Personalizzazione dei layout di pagina statici](#).

Informazioni correlate

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni relative ai veicoli.

■ [Usò della home page Veicolo](#) (a pagina 701)

- [Gestione dei veicoli](#) (a pagina 703)

12 Personalizzazione dell'applicazione

È possibile utilizzare le pagine Le mie impostazioni per personalizzare Oracle CRM On Demand. Fare clic su un argomento riportato di seguito per visualizzare le istruzioni passo passo.

- [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716)
- [Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca](#) (a pagina 725)
- [Impostazione del tema](#) (a pagina 726)
- [Impostazione della modalità di anteprima dei record](#) (a pagina 726)
- [Modifica dell'impostazione della lingua](#) (a pagina 727)
- [Visualizzazione dei campi Storico modifiche](#) (a pagina 728)
- [Gestione della quota](#) (a pagina 728)
- [Analisi dell'attività di accesso](#) (a pagina 729)
- [Modifica della password](#) (a pagina 729)
- [Impostazione delle domande di sicurezza](#) (a pagina 730)
- [Revisione delle informazioni di delega](#) (a pagina 731)
- [Aggiunta di utenti delegati](#) (a pagina 732)
- [Concessione dell'accesso al supporto tecnico](#) (a pagina 733)
- [Visualizzazione delle schede](#) (a pagina 733)
- [Modifica del layout della pagina Dettaglio](#) (a pagina 734)
- [Modifica dei layout delle home page](#) (a pagina 735)
- [Modifica del layout della barra delle azioni](#) (a pagina 736)
- [Impostazione del calendario](#) (a pagina 736)
- [Accesso agli strumenti dati e integrazione](#) (a pagina 737)
- [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali](#) (a pagina 739)
- [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 741)
- [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 742)
- [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 742)
- [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 743)

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sulla personalizzazione dell'applicazione, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Informazioni sui widget On Demand](#) (a pagina 740)
- [Importazione di contatti](#) (a pagina 230)
- [Uso di Offline Client](#) (vedere "[Uso del Offline Client](#)" a pagina 746)
- [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 755)

Aggiornamento dei dati personali

È possibile aggiornare i dati personali, come ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono. È possibile aggiornare i dati personali, ad esempio l'indirizzo e il numero di telefono. L'amministratore dell'azienda controlla il layout e le informazioni visualizzate nella pagina Dettagli personali. Di conseguenza potrebbero esservi delle differenze tra le descrizioni riportate di seguito e il contenuto visualizzato.

NOTA: le modifiche apportate alle impostazioni *Lingua predefinita*, *Valuta predefinita*, *Fuso orario predefinito* e *Paese predefinito* nelle pagine *Profilo personale* si rifletteranno in tutti i prospetti e tutte le analisi solo dopo essere usciti dall'applicazione e aver effettuato nuovamente l'accesso.

Per aggiornare i dati personali

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic sul collegamento *Il mio profilo*.
- 4 Nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica*.
- 5 Aggiornare le informazioni nel modulo *Modifica dati personali* e salvare il record.

Nota: è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente per attivare alcune modifiche (*Lingua*, *Impostazioni internazionali*, *Fuso orario* e *Valuta*).

Nella tabella seguente vengono descritti alcuni campi che è possibile rivedere o aggiornare.

Campo	Descrizione
Informazioni chiave sull'utente	
Nome	Nome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Questo campo è obbligatorio.
Cognome	Cognome dell'utente. Limite di 50 caratteri. Questo campo è obbligatorio.
Secondo nome	Secondo nome dell'utente. Limite di 50 caratteri.
Sig./Sig.ra	Intestazione introduttiva dell'utente.

Campo	Descrizione
Stato	In questo campo di sola lettura è indicato lo stato dell'utente. Tenere presente che solo gli utenti attivi possono accedere a Oracle CRM On Demand
Riporta a	In questo campo di sola lettura è indicato il responsabile dell'utente. NOTA: a seconda del modo in cui l'amministratore dell'azienda imposta i layout di pagina utente, al posto del campo Riporta a potrebbe essere visualizzato il campo Riporta a (Alias). Il campo Riporta a (Alias) mostra l'identificativo breve per il responsabile dell'utente.
Qualifica	Questo campo di sola lettura mostra la qualifica dell'utente.
Regione	Regione o area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.
Regione secondaria	Approfondimento della regione o dell'area di residenza dell'utente. Limite di 40 caratteri.
Ruolo	Questo campo di sola lettura indica il ruolo assegnato all'utente in Oracle CRM On Demand. I ruoli utente definiscono le funzioni di Oracle CRM On Demand che l'utente può utilizzare, l'insieme di autorizzazioni concesse all'utente per la gestione di informazioni protette e le impostazioni dell'interfaccia utente per la visualizzazione delle informazioni.
Gruppo primario	Gruppo al quale è stato aggiunto questo utente. Sola lettura.
Informazioni dettaglio utente	
Alias	Breve identificativo dell'utente usato per assegnare o mostrare la proprietà di tipi di record specifici. Ad esempio, il nome preferito o un soprannome. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
ID utente	Identificatore univoco di sistema di un utente utilizzato insieme all>ID accesso azienda per accedere all'applicazione. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
E-mail	Indirizzo e-mail completo di un utente, ad esempio isample@rightequip.com. Viene utilizzato per le notifiche di sistema, ad esempio per la notifica di reimpostazione della password. Si tratta di un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
E-mail secondario	Indirizzo e-mail secondario dell'utente.
N. telefono ufficio	Numero di telefono dell'ufficio dell'utente. Questo campo è obbligatorio.
N. cell.	Numero di cellulare dell'utente.
ID accesso	Azienda alla quale appartiene l'utente. Campo predefinito impostato al

Campo	Descrizione
azienda	momento della creazione dell'azienda.
ID di accesso utente	L'identificativo usato dall'utente per accedere all'applicazione. È una combinazione dell>ID di accesso azienda e dell>ID utente, separati da una barra. L>ID di accesso utente è un campo obbligatorio impostato dall'amministratore dell'azienda.
Preferenze del contatto	
Non richiamare	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere chiamate da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare posta	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere la posta da Oracle CRM On Demand Marketing.
Non inviare e-mail	Selezionare questa casella di controllo per non ricevere messaggi e-mail da Oracle CRM On Demand Marketing.
Invia sempre avvisi critici	<p>Quando questa casella di controllo è selezionata, si ricevono messaggi e-mail con informazioni importanti da Oracle CRM On Demand. I messaggi includono le informazioni riportate di seguito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informazioni critiche sugli aggiornamenti di prodotto e le modifiche di servizio per Oracle CRM On Demand e i prodotti correlati. ■ Istruzioni e pianificazioni per gli aggiornamenti a nuove release principali. ■ Comunicazioni ad alta priorità o di urgenza per completare i normali processi di supporto (ad esempio, in caso di errore hardware). <p>Questo campo non può essere aggiornato nella pagina Dettaglio personale. Solo gli amministratori dell'azienda possono aggiornare questa casella di controllo per gli utenti dalla pagina Dettagli utente.</p> <p>NOTA: questa casella di controllo non viene usata per determinare gli utenti che ricevono gli avvisi di sistema emessi da Oracle CRM On Demand Customer Care, quali i promemoria relativi alla prossima sessione di gestione pianificata.</p>
Informazioni geografiche utente	
Lingua, Impostazioni internazionali, Valuta, Fuso orario	<p>L'amministratore dell'azienda definisce le impostazioni predefinite per questi elementi. È possibile sostituire le impostazioni predefinite facendo clic sull'elenco di selezione per ogni elemento e selezionando quindi il valore desiderato.</p> <p>Per ulteriori informazioni su questi campi, vedere Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti (a pagina 722).</p> <p>Per attivare eventuali modifiche alla lingua, alle impostazioni locali, alla valuta o al fuso orario, è necessario uscire e accedere</p>

Campo	Descrizione
	nuovamente.
Informazioni sicurezza utente	
Aree oggetto reporting	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per record di report in tempo reale in Oracle CRM On Demand Answers. Questi report forniscono analisi di dati in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <p>Visibilità responsabile: consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</p> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree soggetto rapporto, viene applicata l'impostazione a livello aziendale configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere Report (a pagina 779), in particolare l'argomento Informazioni sulla visibilità dei record.</p>
Aree oggetto cronologia	<p>Utilizzare questo elenco di selezione per impostare la visibilità per i record delle aree argomenti Analytics in Oracle CRM On Demand Answers. I report Analytics presentano analisi cronologiche o di andamento oppure calcoli più complessi di quelli presenti nei report in tempo reale. È possibile selezionare uno dei seguenti valori.</p> <p>Visibilità responsabile: consente di visualizzare i propri dati e quelli di proprietà diretta dei propri subordinati. Si tratta dell'impostazione predefinita.</p> <p>Visibilità team: consente di visualizzare i propri dati e quelli condivisi con l'utente dal team dei clienti e delle opportunità.</p> <p>Visibilità completa: questa impostazione combina Visibilità responsabile, Visibilità team e i registri.</p> <p>Se non si definisce l'impostazione Aree oggetto cronologia, viene applicata l'impostazione a livello aziendale configurata dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sui report, vedere Report (a pagina 779), in particolare l'argomento Informazioni sulla visibilità dei record.</p>
Lettura di tutti i record basata su ruolo	<p>Usare questo elenco di selezione se si desidera che le funzioni di report di Oracle CRM On Demand Answers usino l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record per i tipi di record, come definito nella pagina Accesso tipo di record della Procedura guidata gestione ruoli. Se ad esempio l'impostazione di visibilità Diritto di lettura di tutti i record viene selezionata dall'amministratore per un ruolo utente su un determinato tipo di record mediante una procedura che prevede di fare clic su Amministrazione, Gestione utenti e controlli degli accessi e</p>

Campo	Descrizione
	<p>su Gestione ruoli, di modificare un ruolo e infine di fare clic su Accesso tipo di record, sarà possibile visualizzare tutti i record di quel tipo in Oracle CRM On Demand Answers, a condizione che l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo sia abilitata tramite il profilo azienda o il profilo utente dell'utente interessato.</p> <p>Per istruzioni su come e quando abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo, vedere Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (a pagina 724).</p> <p>Se non si seleziona Lettura di tutti i record basata su ruolo, le funzioni di report di Oracle CRM On Demand Answers utilizzeranno la visibilità impostata nei campi Aree oggetto reporting e Aree oggetto cronologia.</p>
Identificatore esterno per accesso singolo	Sola lettura. Per ulteriori informazioni, vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.
Ultimo accesso	Campo generato dal sistema. Per informazioni sulla revisione di tutti i tentativi di accesso, vedere Revisione delle attività di accesso (vedere "Analisi dell'attività di accesso" a pagina 729).
Impostazioni comunicazioni	
Visualizza popup Clic per comporre	Questa casella di controllo è per gli utenti configurati con Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand visualizza i numeri di telefono sotto forma di collegamenti sui quali è possibile fare clic nella pagine di elenco e dettaglio. Se si seleziona la casella di controllo Visualizza popup Clic per comporre e si fa clic sul collegamento di un numero di telefono, prima che Oracle Contact On Demand effettui la chiamata verrà visualizzata una finestra Clic per comporre. Per ulteriori informazioni su come effettuare chiamate interne o esterne, vedere Come effettuare le chiamate (a pagina 359).
Visualizza inbox home page comunicazioni per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale l'Inbox della home page comunicazioni visualizza le attività per l'utente, ad esempio Mese precedente, Giorno precedente e così via. Oracle CRM On Demand filtra queste attività. Il filtro si basa sull'ora di inizio dell'attività. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le comunicazioni. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi rieseguire il login.

Campo	Descrizione
Visualizza home page comunicazioni attività completate di recente per	Selezionare un valore dal menu per determinare il periodo durante il quale la home page Comunicazione visualizza le attività completate di recente, ad esempio Mese precedente, Giorno precedente e così via. Oracle CRM On Demand filtra queste attività. Il filtro si basa sull'ora di fine dell'attività. Più breve è il periodo definito, minore sarà il numero delle attività di comunicazione visualizzate. Se si seleziona Tutto dal menu oppure non si seleziona alcuna voce, nella pagina Comunicazioni verranno visualizzate tutte le attività. Per rendere effettiva questa modifica è necessario eseguire il logout e quindi rieseguire il login.
Informazioni aggiuntive	
Nome tema	Questo elenco di selezione consente di scegliere i temi disponibili per l'intera applicazione. Un tema va a modificare l'aspetto dell'applicazione, compresi il colore di sfondo, i collegamenti ipertestuali e le icone. Sono disponibili numerosi temi predefiniti. L'amministratore dell'azienda può creare temi personalizzati in Oracle CRM On Demand. Un valore vuoto indica che è necessario usare il tema che l'amministratore ha impostato nel profilo dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di temi personalizzati, vedere Creazione di nuovi temi.
Tipo di record di ricerca predefinito	Questo elenco di selezione consente di modificare il tipo di record di ricerca predefinito da visualizzare nella casella di ricerca della barra delle azioni. Ad esempio, cambiare Contatto in Cliente o in un altro tipo di record al quale si può accedere. La casella di ricerca della barra delle azioni conterrà, per impostazione predefinita, questo tipo di record ogni volta che si accede all'applicazione, indipendentemente da dove ci si trovava in occasione dell'ultimo accesso all'applicazione.
Mostra pagina di benvenuto all'accesso	Questa casella di controllo consente di specificare se visualizzare la pagina di benvenuto di Oracle CRM On Demand quando si accede all'applicazione.
Modalità anteprima record	<p>Questo elenco di selezione consente di abilitare la funzionalità di anteprima del record e di specificare la modalità di apertura della finestra di anteprima. In base all'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre al passaggio del puntatore su un collegamento a un record o quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata al passaggio del puntatore su un collegamento a un record. Nella finestra di anteprima viene visualizzata la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È inoltre possibile disabilitare la funzionalità di anteprima dei record selezionando Off in questo campo.</p> <p>L'impostazione di anteprima del record può essere specificata a livello dell'azienda dall'amministratore dell'azienda e da ciascun utente. L'impostazione personale sovrascrive quella predefinita per l'azienda. Se questo campo è vuoto, viene utilizzata l'impostazione di anteprima del record predefinita per l'azienda.</p>

Campo	Descrizione
Visualizzazione HUD	<p>Se la funzionalità Visualizzazione HUD è abilitata, i collegamenti alle sezioni di informazioni correlate della pagina (ad esempio le sezioni dei record collegati) sono disponibili nella visualizzazione HUD nella parte inferiore della finestra del browser. È possibile fare clic sui collegamenti per accedere alle sezioni delle informazioni correlate senza dover scorrere il contenuto della pagina verso il basso. Le icone del segno meno (-) e del segno più (+) consentono rispettivamente di comprimere ed espandere la visualizzazione HUD. L'impostazione di espansione o compressione corrente viene conservata per tutti i tipi di record, anche in caso di scollegamento e nuovo collegamento all'applicazione, finché non la si cambia di nuovo.</p> <p>È inoltre possibile rimuovere completamente la visualizzazione HUD dalle pagine Dettaglio disattivando la funzionalità nel profilo personale.</p> <p>NOTA: la funzionalità Visualizzazione HUD può essere attivata o disattivata a livello di azienda e per singolo utente. L'impostazione personale ha la priorità sull'impostazione aziendale. I colori disponibili nella visualizzazione HUD dipendono dal tema in uso. Per ulteriori informazioni sulla scelta di un tema, vedere Impostazione del tema (a pagina 726).</p>
Formato informazioni correlate	<p>Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è possibile scegliere di mostrare le sezioni Informazioni correlate sotto forma di elenchi o di schede nelle pagine dei dettagli dei record. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per il ruolo utente. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel ruolo utente è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda.</p>
Supporto fuso orario utente per aree oggetto reporting	<p>Se questa casella di controllo è selezionata nel profilo utente, le date e le ore dei report in tempo reale vengono mostrate in base al fuso orario corrente.</p> <p>A seconda delle modalità di impostazione della pagina Profilo personale da parte dell'amministratore dell'azienda, potrebbe essere possibile modificare questa impostazione.</p> <p>Se questa casella di controllo non è selezionata nel profilo utente, le date e le ore mostrate nei report vengono visualizzate in base al fuso orario dell'azienda.</p>

Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti

Ogni azienda ha almeno un amministratore designato a impostare e personalizzare Oracle CRM On Demand per tutta l'organizzazione. Gli amministratori dell'azienda possono, inizialmente, impostare alcuni valori

predefiniti che vengono ereditati da ogni utente, che potrà comunque eseguirne l'override. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le funzionalità interessate dalle impostazioni.

Nome impostazione	Descrizione
Fuso orario	L'applicazione supporta lo standard UTC (Universal Time Code) in modo che tutti gli orari e le date vengano visualizzati nel fuso orario dell'utente. Si prenda come esempio un appuntamento pianificato per le 11:00 a.m. PST visualizzerà l'indicazione oraria 2:00 p.m. se l'utente ha un'impostazione EST, data la differenza di tre ore del fuso orario.
Impostazioni internazionali	Questa impostazione determina la formattazione di numeri, valute, numeri di telefono, orari e date. Ad esempio, gli utenti che selezionano Tedesco - Germania vedranno gli importi in valuta nel formato 110.000,00, mentre gli utenti che selezionano Inglese - Stati Uniti visualizzeranno lo stesso importo nel formato 110,000.00. Conviene selezionare il formato con il quale si è più familiari.
Lingua	Questa impostazione consente agli utenti di cambiare la lingua di interfaccia utente, Guida in linea ed esercitazioni. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, gli utenti vedranno determinati elementi dei report in una lingua diversa da quella predefinita.
Valuta	<p>Questa impostazione collega gli importi in valuta predefinita con tutti i nuovi record creati dall'utente. Quando si visualizzano i report dei fatturati, questi mostrano la valuta predefinita dell'utente. Se un responsabile visualizza il fatturato complessivo di utenti con valute diverse, l'importo verrà visualizzato nella sua valuta predefinita (affinché ciò avvenga, gli amministratori dell'azienda devono impostare i tassi di cambio).</p> <p>Tuttavia, le previsioni vengono sempre ricapitolate nella valuta predefinita dell'azienda. Ad esempio, un utente che ha come valuta predefinita i dollari statunitensi vedrà la sua previsione convertita in euro qualora questa sia la valuta dell'azienda.</p>
Paese	L'impostazione Paese del profilo utente consente di controllare il modello usato per visualizzare i campi indirizzo predefiniti specifici di un paese quando un utente crea un nuovo record con indirizzo. Se ad esempio il campo Paese del profilo utente è impostato su Francia, quando l'utente crea un record con indirizzo, quale un record di cliente, alla prima apertura della pagina del nuovo record viene utilizzato il modello francese per visualizzare i campi di indirizzo specifici della Francia, sia per l'indirizzo di spedizione che per quello di fatturazione. In Oracle CRM On Demand sono disponibili modelli di indirizzo specifici per più di 60 paesi.

Nome impostazione	Descrizione
Telefono	<p>La formattazione del numero di telefono è determinata dalle impostazioni internazionali. L'applicazione regola il numero di telefono per le chiamate internazionali in modo che si vedrà l'intera sequenza che è necessario digitare. Ad esempio, un utente negli Stati Uniti dovrà comporre 011 per effettuare una chiamata internazionale. Di conseguenza, se si digita +44 3333 333 333 per il Regno Unito, il numero sarà visualizzato nel formato 011 +44 3333 333 333.</p> <p>NOTA: gli utenti devono immettere il segno più (+) come prefisso per i numeri internazionali.</p> <p>Accanto ai campi Telefono vi è un'icona a forma di telefono. Se si fa clic sull'icona, viene aperta una finestra di verifica telefono, che consente di determinare se il numero è stato correttamente identificato dall'applicazione: codice paese, codice città/area, numero locale e ogni estensione per il numero. Chiudendo la finestra, l'applicazione immetterà la sequenza di composizione corretta.</p> <p>Inoltre, se si desidera determinare il codice paese per un paese, è possibile fare clic sull'icona a forma di telefono, selezionare il paese e quindi salvare l'informazione. Il codice paese per il paese viene visualizzato nel campo Telefono.</p>

NOTA: quando si modificano queste impostazioni, per visualizzare i dati con le impostazioni aggiornate l'utente dovrà scollegarsi e accedere di nuovo a Oracle CRM On Demand.

Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo

L'amministratore dell'azienda imposta la casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo nella pagina Profilo azienda, ma un utente può ignorare questa impostazione nella pagina Profilo utente. A seconda dell'impostazione della casella di controllo Lettura di tutti i record basata su ruolo, la funzionalità di reporting di Oracle CRM On Demand Answers utilizza la visibilità impostata su base oggetto nella definizione di ruolo dell'utente oppure la visibilità impostata nei campi Aree oggetto reporting e Aree oggetto cronologia nelle pagine Profilo azienda e Profilo utente. Per ulteriori informazioni sui profili azienda e utente, vedere [Informazioni sulle impostazioni dei profili per aziende e utenti](#) (vedere "Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti" a pagina 722).

La tabella riportata di seguito fornisce informazioni su quando e come abilitare l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo.

Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo		Visibilità del tipo di record ruolo
Impostazione Profilo azienda	Impostazione Profilo utente	
Sì	Sì	Abilitato

Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo		Visibilità del tipo di record ruolo
Yes	No	Disabilitato
Yes	NULL	Abilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita)
NULL	Yes	Abilitato
NULL	NULL	Disabilitato (visualizza l'impostazione del profilo azienda per impostazione predefinita)
NULL	No	Disabilitato

Per aggiornare il profilo personale, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

Per aggiornare il profilo dell'azienda, (solo gli amministratori dell'azienda), vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca

È possibile impostare il tipo di record di ricerca predefinito dalle informazioni sul profilo personale. Ad esempio, potrebbe essere necessario cambiare il tipo di record predefinito per le ricerche mirate da un record Contatto a un record Cliente. Per ulteriori informazioni sull'uso delle ricerche con Oracle CRM On Demand, vedere [Ricerca di record](#) (a pagina 46). Per impostare il tipo di record di ricerca predefinito, attenersi alla procedura descritta di seguito.

Per impostare il tipo di record di ricerca predefinito

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, fare clic su Modifica.
- 5 Nella pagina Modifica dati personali, scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 6 Selezionare il tipo di record nell'elenco di selezione Tipo di record di ricerca predefinito.
- 7 Salvare il record.

Nota: è necessario uscire dall'applicazione e accedere nuovamente a Oracle CRM On Demand per visualizzare le modifiche.

Impostazione del tema

È possibile impostare il tema dell'interfaccia utente nelle informazioni del profilo personale su uno dei numerosi temi predefiniti di Oracle CRM On Demand o su un tema personalizzato già creato dall'amministratore dell'azienda. Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi temi, vedere Creazione di nuovi temi. Un tema vuoto indica che l'amministratore ha impostato un tema generale per l'azienda. In questo caso è necessario usare il tema dell'azienda.

Per impostare un tema personale, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito. Il tema specificato avrà la priorità su qualsiasi altro tema specificato a livello di ruolo o di azienda.

Per impostare il tema

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo e fare clic su Modifica.
- 4 Scorrere fino alla sezione Informazioni aggiuntive.
- 5 Selezionare il tema nell'elenco di selezione Nome tema.

Impostazione della modalità di anteprima dei record

Se la funzione corrispondente è abilitata, è possibile visualizzare l'anteprima dei record dai relativi collegamenti in molte posizioni in Oracle CRM On Demand, incluse le seguenti:

- Home page personale
- Home page dei record
- Pagine di elenco dei record
- Pagine dei dettagli dei record (inclusi gli elenchi dei record correlati)
- Barra delle azioni

La finestra di anteprima mostra la prima sezione della pagina dei dettagli del record. È possibile impostare la modalità di anteprima dei record nella pagina dei dettagli personali. A seconda dell'impostazione selezionata, la finestra di anteprima si apre quando si posiziona il puntatore del mouse su un collegamento a un record oppure quando si fa clic su un'icona di anteprima visualizzata quando si posiziona il puntatore su un collegamento a un record. È inoltre possibile disabilitare la funzione di anteprima dei record.

L'amministratore dell'azienda può specificare l'impostazione di anteprima dei record a livello aziendale e ciascun utente può specificare tale impostazione anche nella propria pagina dei dettagli personali. L'impostazione personale sovrascrive quella predefinita per l'azienda. Se non si modifica l'impostazione di anteprima dei record nella pagina dei dettagli personali, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda.

Per impostare la modalità di anteprima dei record, attenersi alla procedura descritta di seguito.

Per impostare la modalità di anteprima dei record

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'apposito collegamento.
- 3 Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic su *Il mio profilo*.
- 4 Nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica*.
- 5 Nella pagina *Modifica dati personali*, scorrere fino alla sezione *Informazioni aggiuntive*.
- 6 Nel campo *Modalità anteprima record*, selezionare la modalità desiderata dall'elenco di selezione.
Se si desidera utilizzare l'impostazione di anteprima dei record predefinita per l'azienda, selezionare l'opzione vuota dall'elenco di selezione.
- 7 Salvare il record.

Modifica dell'impostazione della lingua

L'impostazione della lingua nei dettagli personali controlla la lingua visualizzata nell'interfaccia utente, nella Guida in linea e nelle esercitazioni. La lingua viene specificata inizialmente dall'amministratore dell'azienda, ma è possibile modificare questa impostazione nei dettagli personali. A seconda della lingua predefinita dell'azienda, è possibile che determinati elementi dei report vengano visualizzati in una lingua diversa da quella predefinita.

Per modificare l'impostazione della lingua, attenersi alla procedura descritta di seguito.

Per modificare l'impostazione della lingua

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale *Le mie impostazioni*.
- 2 Nella sezione *Profilo personale*, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione *Informazioni personali*, fare clic su *Il mio profilo*.
- 4 Nella pagina *Dettaglio personale*, fare clic su *Modifica*.
- 5 Nella pagina *Modifica dati personali*, scorrere fino alla sezione *Informazioni geografiche utente*.

- 6 Nell'elenco di selezione Lingua, selezionare la lingua desiderata.
- 7 Salvare il record.
- 8 Uscire da Oracle CRM On Demand ed eseguire di nuovo l'accesso per rendere effettiva la modifica.

Visualizzazione dei campi storico modifiche

Per visualizzare l'attività delle applicazioni software quali Web Services e Oracle Outlook Email Integration On Demand, effettuare le operazioni della procedura riportata di seguito.

Per visualizzare i campi storico modifiche

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Scorrere fino alla sezione Storico modifiche per controllare i campi abilitati alle modifiche.

Gestione della quota

L'utente o l'amministratore dell'azienda può impostare le quote. Gli utenti finali non hanno bisogno di privilegi speciali, mentre gli amministratori devono disporre del privilegio per la gestione degli utenti e dell'accesso per impostare le quote.

È possibile esaminare e modificare le quote esistenti oppure immetterne di nuove e calcolarle come descritto di seguito.

- Immettere una quota annuale, che il sistema suddivide in maniera uniforme nel corso dell'anno.
- Immettere una quota per ogni mese, il cui totale è calcolato dal sistema per l'anno.

È possibile rendere attiva una quota in qualsiasi momento. Quando si attiva una quota, Oracle CRM On Demand utilizza le relative informazioni per popolare i campi nelle pagine delle previsioni e salva gli obiettivi per ogni anno in modo da esaminare la cronologia e confrontare le previsioni con le quote. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione delle quote](#) (a pagina 273).

NOTA: è possibile avere più quote attive all'anno. Poiché vengono utilizzate solo le quote attive per la creazione di una previsione, assicurarsi di attivare tutte le quote da includere nella previsione.

Per definire le quote

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.

- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, scorrere fino alla sezione Quote.
- 5 Nella sezione Quote, fare clic su Nuova quota.
- 6 Nel modulo Modifica quota impostare i campi Inizio quota e Nome per la quota.
- 7 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Per suddividere una quota annuale in modo uguale per l'anno fiscale, immettere l'importo nel campo Quota totale e fare clic su Dividi.
 - Per sommare insieme le quote mensili, immettere un importo per ogni mese e fare clic su Somma.

NOTA: fare clic su Somma per aggiungere tutte le voci di quote mensili e visualizzare il totale nel campo Totale.
- 8 Salvare il record.

Analisi dell'attività di accesso

È possibile rivedere tutte le attività di accesso, ad esempio quante volte si è effettuato l'accesso all'applicazione.

Per rivedere l'attività di accesso

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale scorrere fino alla sezione Cronologia accessi per esaminare l'attività di accesso.

Questa attività include l'attività di accesso dalle altre applicazioni, tra cui Oracle CRM On Demand Integration for Office, Oracle Outlook Email Integration On Demand e così via.

Modifica della password

In Oracle CRM On Demand è possibile modificare la password in qualsiasi momento, a condizione che il proprio ruolo preveda il privilegio Reimposta password personale.

Nota: se l'azienda ha implementato una soluzione in cui è necessario utilizzare la modalità SSO (Single Sign-On, Accesso singolo) per accedere a Oracle CRM On Demand, occorre reimpostare la password utilizzando tale soluzione e non Oracle CRM On Demand.

Per modificare la password

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Aggiornamento password.
- 4 Nella pagina Aggiornamento password esaminare i criteri della password prima di modificare la password.
In genere i criteri della password vengono impostati dall'amministratore dell'azienda e sono soggetti a modifica.
- 5 Compilare i campi nella sezione Aggiornamento password.
- 6 Salvare il record.

Impostazione delle domande di sicurezza

Se si dimentica la password di accesso a Oracle CRM On Demand, vengono utilizzate le domande di sicurezza. L'impostazione delle domande di sicurezza è prevista quando si accede a Oracle CRM On Demand per la prima volta. È tuttavia possibile modificare le domande e le risposte di sicurezza in qualsiasi momento.

Cosa succede se si dimentica la password?

Se si dimentica la password per Oracle CRM On Demand, è possibile fare clic sul collegamento "Impossibile accedere all'account?" nella pagina di accesso di Oracle CRM On Demand e quindi fare clic sul collegamento "Ho dimenticato la password" per reimpostare la password. Oracle CRM On Demand invierà un messaggio e-mail con un collegamento temporaneo all'applicazione. Dopo aver avuto accesso al collegamento temporaneo sarà necessario rispondere alle domande di sicurezza impostate per ottenere l'autenticazione. L'impostazione della password in Oracle CRM On Demand è possibile solo se si risponde correttamente alle domande. Per ulteriori informazioni sulla reimpostazione della password dimenticata, vedere [Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password](#) (a pagina 133).

NOTA: se si dimentica l'ID di accesso utente, è possibile usare il collegamento "Impossibile accedere all'account?" della pagina Accesso di Oracle CRM On Demand per sottomettere una richiesta per l'invio dell'ID di accesso utente via e-mail.

La procedura riportata di seguito descrive come impostare le domande di sicurezza.

Per impostare le domande di sicurezza

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.

- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella pagina Profilo personale, fare clic sul collegamento Le mie domande di sicurezza.
- 4 Nella pagina Le mie domande di sicurezza, se non si stanno impostando le domande di sicurezza per la prima volta, immettere la password per Oracle CRM On Demand nel campo Password corrente.
- 5 Selezionare le domande e immettere le risposte.
NOTA: la lunghezza di una risposta non deve superare 100 caratteri.
- 6 Salvare il record.

SUGGERIMENTO: prendere nota delle domande e delle risposte di sicurezza impostate, in modo da disporre di queste informazioni in modo rapido se si dimentica la password.

Revisione delle informazioni di delega

Delega utente è una funzione che consente a un utente che supporta più persone di visualizzare tutti i record che appartengono alle persone supportate. Se l'amministratore dell'azienda ha abilitato la funzione di delega utente e il ruolo utente è stato impostato per tale funzione, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato.
- Visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati.
- Aggiungere delegati di se stessi.

Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di utenti delegati, vedere [Aggiunta di utenti delegati](#) (a pagina 732).

Per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato, completare i passi descritti nella procedura riportata di seguito.

Per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali, fare clic sul collegamento Il mio profilo.
- 4 Nella pagina Dettaglio personale, scorrere fino alla sezione Delegati dagli utenti per visualizzare l'elenco degli utenti per i quali si riveste il ruolo di delegato.

Per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati, completare i passi descritti nella procedura riportata di seguito.

Per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**.
- 2 Nella sezione **Profilo personale**, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione **Informazioni personali**, fare clic sul collegamento **Il mio profilo**.
- 4 Nella pagina **Dettaglio personale** scorrere fino alla sezione **Delegati agli utenti** per visualizzare l'elenco dei propri utenti delegati.

NOTA: se la sezione **Delegati dagli utenti** non è visibile nella pagina **Dettaglio personale**, fare clic su **Modifica layout** nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione al layout di pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

Argomenti correlati

Informazioni sulla delega degli utenti

Aggiunta di utenti delegati

La delega utente consente a un utente che supporta più persone di visualizzare tutti i record appartenenti alle persone supportate. Se l'amministratore dell'azienda ha abilitato la funzione di delega utente e il ruolo utente è stato impostato per tale funzione, è possibile consentire a un utente di fungere da delegato aggiungendolo all'elenco degli utenti delegati. Gli utenti delegati usufruiscono dell'accesso proprietario ai record di proprietà della persona che concede la delega.

L'amministratore dell'azienda può inoltre nominare delegati per un altro utente. Per ulteriori informazioni su come gli amministratori dell'azienda possono nominare utenti delegati, vedere **Gestione di utenti delegati** (amministratore).

Per aggiungere utenti delegati

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale **Le mie impostazioni**.
- 2 Nella sezione **Profilo personale**, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione **Informazioni personali**, fare clic sul collegamento **Il mio profilo**.
- 4 Scorrere fino alla sezione **Delegati agli utenti** e fare clic su **Aggiungi utenti**.

NOTA: se la sezione **Delegati agli utenti** non è visibile nella pagina **Dettaglio personale**, fare clic su **Modifica layout** nell'angolo in alto a destra della pagina e aggiungere la sezione **Delegati agli utenti** al layout della pagina. Se la sezione non è disponibile per l'aggiunta al layout di pagina, rivolgersi all'amministratore dell'azienda.

- 5 Nella pagina **Modifica utenti delegati**, fare clic sull'icona di ricerca e selezionare gli utenti che si desidera aggiungere all'elenco **Utenti delegati**.

- 6 Se nel campo Ruolo utente delegato sono stati definiti dei valori, è possibile selezionare un ruolo utente delegato per ciascun utente.
- 7 Fare clic su Salva.

Argomenti correlati

Informazioni sulla delega degli utenti

Concessione dell'accesso al supporto tecnico

È possibile concedere a un rappresentante del supporto tecnico l'autorizzazione ad accedere alla sessione di Oracle CRM On Demand di un utente. Questa operazione potrebbe essere necessaria per consentire la risoluzione di un problema.

Per concedere l'accesso ad altre persone

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Profilo personale, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3 Nella sezione Informazioni personali fare clic sul collegamento Accesso.
- 4 Nella pagina Accesso immettere un intervallo di date e ore per il periodo in cui si permette a un'altra persona di accedere alla propria sessione.
- 5 Salvare il record.

Nota: per interrompere l'accesso prima della data di scadenza specificata e si è già concesso l'accesso utilizzando questa funzione, immettere un nuovo intervallo di date e ore che sia nel passato.

Visualizzazione delle schede

Le schede disposte lungo il lato superiore delle pagine costituiscono il punto di partenza per la gestione dei dati. Le schede disponibili e il relativo ordine di visualizzazione iniziale dipende dal ruolo assegnato dall'amministratore dell'azienda.

NOTA: È possibile personalizzare le schede solo se il privilegio Personalizza schede è abilitato per il proprio ruolo. Per ulteriori informazioni, contattare l'amministratore della propria azienda.

Per cambiare l'ordine delle schede

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.

- 3 Nella sezione Layout scheda personale fare clic sul collegamento Layout scheda.
- 4 Nella sezione Schede disponibili selezionare la scheda da aggiungere e fare clic sul pulsante con la freccia destra per spostarla dalla sezione Schede disponibili alla sezione Schede selezionate.
NOTA: è possibile selezionare più schede contemporaneamente tenendo premuto il tasto MAIUSC o CTRL quando si fa clic per selezionare le schede.
- 5 Nella sezione Schede selezionate selezionare una scheda alla volta e usare le frecce per spostare la scheda verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
- 6 Salvare il record.

Modifica del layout della pagina Dettaglio

L'amministratore dell'azienda stabilisce il tipo e l'ordine delle sezioni Informazioni correlate visualizzate in ogni pagina Dettaglio. Le sezioni Informazioni correlate mostrano i vari tipi di record che possono essere collegati al record selezionato. Ad esempio, note e attività sono informazioni correlate che possono essere collegate a opportunità o contatti.

È possibile cambiare l'ordine delle informazioni correlate o nascondere quelle che non si utilizzano. La modifica di queste impostazioni influisce solo sulla propria visualizzazione dell'applicazione.

NOTA: l'amministratore dell'azienda potrebbe aver disabilitato le autorizzazioni di layout per la pagina Dettaglio. In questo caso, la sezione Layout personale indica che non si dispone dell'autorizzazione necessaria per visualizzare la pagina di modifica del layout.

Per modificare il layout delle pagine Dettaglio

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
- 3 Nella sezione Layout pagina dettaglio personale, fare clic su sul collegamento alla pagina Layout i cui dettagli si desidera modificare.
- 4 Nella sezione Informazioni correlate disponibili selezionare la sezione di informazioni correlate da visualizzare e usare la freccia destra per spostarla nella sezione Informazioni correlate visualizzate.
SUGGERIMENTO: è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni tenendo premuto il tasto Maiusc o Ctrl della tastiera mentre si fa clic per selezionare le sezioni.
- 5 Nella sezione Informazioni correlate visualizzate selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostare la sezione di informazioni correlate verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato.
- 6 Salvare il record.

NOTA: dalle pagine Dettaglio è inoltre possibile modificare il layout di pagina facendo clic sul collegamento [Modifica layout](#) nell'angolo superiore destro. Quando si fa clic sul collegamento [Modifica layout](#) di una pagina Dettaglio viene visualizzata la pagina Layout personale specifica.

Formato informazioni correlate nelle pagine dei dettagli dei record

Se il proprio ruolo utente dispone del privilegio Personalizza formato di visualizzazione informazioni correlate, è inoltre possibile scegliere di mostrare le sezioni Informazioni correlate sotto forma di elenchi o di schede nelle pagine dei dettagli dei record mediante l'impostazione dell'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel profilo personale è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per il ruolo utente. Se l'opzione Formato informazioni correlate nel ruolo utente è vuota, viene utilizzata l'impostazione predefinita per l'azienda. Per informazioni sulla modifica dell'opzione Formato informazioni correlate, vedere [Aggiornamento dei dati personali](#) (a pagina 716).

Modifica dei layout delle home page

Se il ruolo utente include il privilegio Personalizza home page, è possibile aggiungere e rimuovere sezioni dai layout delle home page personali e di clienti, contatti, lead, opportunità e richieste di servizio. L'amministratore dell'azienda configura i layout predefiniti delle home page.

NOTA: è possibile personalizzare le home page anche facendo clic sul collegamento [Modifica layout](#) in ogni home page.

Per modificare il layout della home page

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#).
- 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento [Layout personale](#).
- 3 Nella sezione Layout home page personale della pagina Layout personale fare clic sul layout di home page da modificare, ad esempio Layout home page personale.
- 4 Nella sezione Sezioni disponibili della pagina selezionare la sezione che si desidera visualizzare nella home page e usare le frecce per spostarla in Lato sinistro o in Lato destro.
SUGGERIMENTO: è possibile selezionare contemporaneamente più sezioni tenendo premuto il tasto Maiusc o Ctrl mentre si fa clic per selezionare le sezioni.
- 5 Nella sezione Lato sinistro o Lato destro selezionare una sezione alla volta e usare le frecce per spostarla verso l'alto o verso il basso finché non verrà visualizzata secondo l'ordine desiderato nella home page.
- 6 Salvare il record.

Modifica del layout della barra delle azioni

L'amministratore dell'azienda assegna un layout barra delle azioni a ogni ruolo utente. Inoltre, può rendere non disponibile la barra delle azioni per il ruolo utente di cui si è assegnatari.

Se è disponibile per il ruolo utente di cui si è assegnatari, la barra delle azioni viene visualizzata per impostazione predefinita sul lato sinistro di tutte le pagine di Oracle CRM On Demand. È possibile nascondere e mostrare la barra delle azioni a seconda delle esigenze. Per ulteriori informazioni, vedere [Come mostrare o nascondere la barra delle azioni](#) (a pagina 32).

Se il privilegio Personalizza barra delle azioni è abilitato per il ruolo di cui si dispone, è possibile visualizzare o nascondere qualsiasi sezione della barra delle azioni, compresa quella delle applet Web, resa disponibile dall'amministratore dell'azienda nel layout specifico del ruolo utente. Per ulteriori informazioni sulle impostazioni del ruolo utente, contattare l'amministratore dell'azienda.

Per modificare il layout della barra delle azioni

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
 - 2 Nella sezione Personalizzazione layout fare clic sul collegamento Layout personale.
 - 3 Nella sezione Layout barra delle azioni personale della pagina Layout personale fare clic su Layout barra delle azioni.
 - 4 Nella pagina Layout personale usare le frecce per spostare le sezioni secondo le modalità riportate di seguito.
 - Spostare le sezioni che si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni disponibili al riquadro Sezioni visualizzate.
 - Spostare le sezioni che non si desidera vengano visualizzate nella barra delle azioni dal riquadro Sezioni visualizzate al riquadro Sezioni disponibili.
- NOTA:** la barra delle azioni viene visualizzata in Oracle CRM On Demand solo se la sezione Sezioni visualizzate della pagina contiene almeno una sezione.
- 5 Scorrere fino alla sezione Personalizza preferiti e selezionare l'opzione appropriata per aggiungere nuovi preferiti all'inizio o alla fine dell'elenco dei preferiti (Record preferiti e Elenchi preferiti), a seconda delle preferenze.

Per ulteriori informazioni sui record preferiti, vedere [Pagina Record preferiti](#) (a pagina 81). Per ulteriori informazioni sugli elenchi preferiti, vedere [Pagina Elenchi preferiti](#) (a pagina 96).
 - 6 Salvare il record.

Impostazione del calendario

Per impostare il calendario, attenersi alla procedura descritta di seguito. Per ulteriori informazioni sui calendari, vedere [Calendario e attività](#) (a pagina 139).

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio di condivisione del calendario.

Per impostare il proprio calendario

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2** Nella sezione Impostazione calendario, fare clic su Impostazioni calendario.
- 3** Per selezionare la vista di calendario da visualizzare per impostazione predefinita nella rispettiva home page
 - a** Fare clic su Visualizzazione calendario predefinita.
 - b** Selezionare una vista di calendario dall'elenco a discesa Visualizzazione calendario predefinita.
- 4** Per condividere il calendario con un altro utente
 - a** Fare clic su Condividi calendario.
 - b** Fare clic su Aggiungi utenti in Il mio elenco condivisione calendario.
 - c** Nella finestra Concedi accesso a nuovi utenti, utilizzare l'icona di ricerca per aggiungere utenti con i quali condividere il calendario.
- 5** Per impostare viste di calendario per gruppo personalizzato
 - a** Fare clic su Gestisci viste gruppo.
 - b** Fare clic su Aggiungi in Le mie visualizzazioni personalizzate.
 - c** Compilare i campi nella finestra Gestisci visualizzazione.

L'impostazione di viste di calendario per gruppo personalizzato consente di gestire la propria visualizzazione in base alla disponibilità di altri utenti. Quando si crea un nuovo appuntamento, andare alla scheda del calendario di gruppo e selezionare il gruppo creato dall'utente o dall'amministratore per visualizzare la disponibilità.
- 6** Salvare il record.

Accesso agli strumenti dati e integrazione

La home page personale contiene i collegamenti agli strumenti che consentono di importare e integrare i dati in Oracle CRM On Demand con altre applicazioni.

NOTA: L'accesso ai client disponibili viene impostato e abilitato dall'amministratore dell'azienda. I client sono Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand.

Per accedere agli strumenti dati e integrazione

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale [Le mie impostazioni](#).
- 2** Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic sul collegamento corrispondente allo strumento da usare:
 - Per importare i contatti, fare clic su Strumenti dati e integrazione, quindi su [Importa contatti](#).
Per ulteriori informazioni vedere [Importazione di contatti](#) (a pagina 230).
 - Per visualizzare le informazioni sulle richieste di importazione in sospeso e completate, fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su [Coda richieste di importazione](#).
Per ulteriori informazioni, vedere [Revisione dei risultati dell'importazione](#).
 - Per visualizzare le informazioni sulle richieste di esportazione in sospeso e completate, fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su [Coda richieste di esportazione](#).
Per ulteriori informazioni, vedere [Visualizzazione delle richieste di esportazione personali](#) (a pagina 739).
 - Per usare Oracle Offline On Demand (Offline client), fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su [Oracle Offline On Demand](#).
Per ulteriori informazioni, vedere [Uso di Offline Client](#) (vedere "[Uso del Offline Client](#)" a pagina 746).
 - Per collegare messaggi e-mail specifici ai record cliente, contatto, lead, opportunità o richiesta di servizio in Oracle CRM On Demand, fare clic su Strumenti dati e integrazione e quindi su [Oracle Outlook Email Integration On Demand](#).
Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes](#) (a pagina 755).
 - Per incorporare un widget, fare clic su [Integrazione contenuto On Demand](#).
Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.
 - [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 741)
 - [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 742)
 - [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 742)
 - [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 743)

Argomento correlato

Per informazioni correlate sugli strumenti dati e integrazione, vedere l'argomento seguente:

- [Informazioni sui widget On Demand](#) (a pagina 740)

Visualizzazione delle richieste di esportazione personali

Nella pagina Coda richieste di esportazione personale vengono visualizzate tutte le richieste di esportazione in sospeso e completate inviate. Se la richiesta si trova nella sezione Richieste in sospeso, fare clic su **Aggiorna** per verificare che la richiesta sia stata completata. Quando la richiesta è stata completata, è possibile espanderla per recuperare il file di output.

NOTA: a seconda dei privilegi di cui si dispone, potrebbe non essere possibile visualizzare alcune richieste di esportazione o recuperare alcuni file di output.

Per visualizzare le richieste di esportazione

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic su **Le mie impostazioni**.
- 2 Fare clic su **Strumenti dati e integrazione**.
- 3 Fare clic su **Coda richieste di esportazione**.

Viene visualizzata la pagina Coda richieste di esportazione personale, contenente i dettagli delle richieste di esportazione. Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le informazioni sulle richieste di esportazione.

Informazioni sui record di esportazione	Descrizione
Tipo	Il tipo di richiesta: Personale o Azienda.
Tipo di esportazione	Il tipo di esportazione: <ul style="list-style-type: none"> ■ Completo. Un'esportazione completa dei dati dell'azienda. ■ Parziale. Un'esportazione parziale dei dati dell'azienda. ■ Elenco. Una richiesta di esportazione eseguita da una pagina di elenco. ■ Client. Una richiesta di estrazione personale per un'applicazione client.
Tipo di record	Il tipo di record. Per le richieste parziali che includono record secondari, il record secondario viene indicato nel formato <i>Principale:Secondario</i> , ad esempio: <i>Cliente:Contatto</i> .
Elenco	Per le richieste di esportazione di elenco, questo campo indica il nome dell'elenco.
Stato	Lo stato, ad esempio: In corso o Completato.
Nome client	Il nome dell'applicazione client per le richieste di estrazione personali.

Informazioni sui record di esportazione	Descrizione
Richiesto per	L'utente per il quale è stata inviata la richiesta.
Richiesta di	L'utente che ha inviato la richiesta. Un amministratore può creare una richiesta di estrazione personale per un utente mediante Web Services.
Inviato	L'ora e la data di invio della richiesta di esportazione.
Completato	L'ora e la data di completamento della richiesta di esportazione.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come recuperare il file ZIP per una richiesta.

Per recuperare il file ZIP per una richiesta

- 1 Nella sezione Richieste completate, fare clic sul collegamento Tipo di esportazione o Tipo di record per aprire la pagina Elenca dettaglio richieste di esportazione o Dettagli richiesta di esportazione.
- 2 Nella sezione Allegato alla richiesta di esportazione della pagina, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito nella riga contenente il file ZIP.
 - Selezionare Download dal menu a livello di record per aprire o salvare il file ZIP.

Il file ZIP è costituito da un file di testo di riepilogo dell'esportazione e da un file CSV per ciascun tipo di record esportato. Un elenco di richieste di esportazione contiene un solo file CSV.
 - Fare clic su Elimina per eliminare il file.

Informazioni sui widget On Demand

Oracle CRM On Demand fornisce un codice HTML che può essere utilizzato per incorporare una serie di widget On Demand nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È inoltre possibile incorporare i widget Web nei portali o in qualsiasi pagina Web standalone. Un widget Web è una porzione di codice di terze parti riutilizzabile in altri contesti che può essere incorporata in HTML. Se l'amministratore dell'azienda ha reso disponibile questa funzione, il codice HTML da utilizzare per incorporare i widget On Demand in altre applicazioni viene fornito nella pagina Integrazione contenuto On Demand di Oracle CRM On Demand.

Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand. È quindi possibile immettere i dettagli necessari per accedere agli Elenchi preferiti, al Centro Messaggi e ad altre funzioni di Oracle CRM On Demand. È possibile aprire Oracle CRM On Demand in una nuova finestra del browser facendo clic su Apri applicazione.

Nota: questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda. Per verificare se la funzione è abilitata nell'applicazione Oracle CRM On Demand, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni. Se è abilitata, nella home page personale

viene visualizzato il collegamento **Integrazione contenuto On Demand**. Se l'amministratore dell'azienda non ha autorizzato l'uso dei widget On Demand e si tenta di accedere a un widget, l'operazione non viene eseguita.

Di seguito sono riportati i widget On Demand disponibili.

- **Widget Elenchi preferiti.** Questo widget On Demand visualizza gli elenchi Oracle CRM On Demand preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via. Elenchi preferiti si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenchi preferiti, vedere [Integrazione di un widget Elenchi preferiti](#) (a pagina 741).
- **Widget Centro messaggi.** Questo widget On Demand consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza dover prima eseguire il collegamento a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Centro messaggi, vedere [Integrazione di un widget Centro messaggi](#) (a pagina 742).
- **Widget Report.** Questo widget On Demand visualizza i report creati in Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni su come incorporare il widget Report, vedere [Integrazione di un widget Report](#) (a pagina 742).
- **Widget Elenco semplice.** Questo widget On Demand visualizza un elenco a una sola colonna di collegamenti ai record di Oracle CRM On Demand. Per ulteriori informazioni sull'integrazione del widget Elenco semplice, vedere [Integrazione di un widget Elenco semplice](#) (a pagina 743).

Integrazione di un widget Elenchi preferiti

È possibile incorporare elenchi preferiti, ad esempio Tutte le opportunità, I miei clienti e così via, da Oracle CRM On Demand nelle applicazione desktop che supportano widget Web nonché nei portali e nelle pagine Web standalone.

NOTA: questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

Per incorporare gli elenchi preferiti

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Elenchi preferiti, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai dati Elenchi preferiti.

SUGGERIMENTO: per aggiungere in modo rapido questo widget On Demand a iGoogle è possibile usare il pulsante **Aggiungi a Google**.

Integrazione di un widget Centro messaggi

È possibile incorporare il Centro messaggi Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web nonché nei portlet e nelle pagine Web standalone. Il widget Centro messaggi consente di accedere ai messaggi ricevuti in Oracle CRM On Demand senza eseguire il login a Oracle CRM On Demand. Il Centro messaggi si trova nella barra delle azioni della home page di Oracle CRM On Demand.

NOTA: questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

Per incorporare un Centro messaggi

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nella sezione del widget Centro messaggi, copiare il codice HTML nell'applicazione in uso.
Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai messaggi del Centro messaggi.
- 5 Fare clic su Aggiorna per accedere ai nuovi messaggi.

SUGGERIMENTO: per aggiungere in modo rapido questo widget On Demand a iGoogle è possibile usare il pulsante Aggiungi a Google.

Integrazione di un widget Report

È possibile incorporare report e dashboard da Oracle CRM On Demand nelle applicazioni desktop che supportano widget Web nonché nei portali e nelle pagine Web standalone senza dover eseguire il login all'applicazione Oracle CRM On Demand.

NOTA: questa funzione è disponibile in Oracle CRM On Demand solo se è stata abilitata dall'amministratore dell'azienda.

Per incorporare report e dashboard

- 1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.
- 2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.
- 3 Nel campo Tipo della sezione Widget report selezionare Report singolo o Dashboard.
- 4 Nel campo Percorso, immettere i percorsi dei report (o dei dashboard) che si desidera visualizzare.

NOTA: questi percorsi devono essere separati da due punti (:). Per ulteriori informazioni sulla creazione dei percorsi dei report, vedere [Creazione di report personalizzati home page](#).

5 Fare clic su Mostra nuovo HTML.

6 Copiare il codice HTML nell'applicazione.

Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.

7 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere ai report o ai dashboard.

Per ulteriori informazioni sui report, vedere [Report](#) (a pagina 779). Per ulteriori informazioni sui dashboard, vedere [Dashboard](#) (a pagina 1119).

Integrazione di un widget Elenco semplice

Questo widget On Demand consente di integrare un elenco semplice di record nelle applicazioni desktop che supportano i widget Web. È anche possibile integrarle in portali e in pagine Web standalone senza dover accedere all'applicazione Oracle CRM On Demand. Il widget Elenco semplice visualizza i collegamenti agli elenchi per i tipi di record standard ad eccezione di Fondo e Richiesta fondi.

NOTA: questa funzione è disponibile nell'applicazione Oracle CRM On Demand solo se è abilitata dall'amministratore dell'azienda.

Per incorporare elenchi semplici

1 Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Le mie impostazioni.

2 Nella sezione Strumenti dati e integrazione della home page personale fare clic su Integrazione contenuto On Demand.

3 Nella sezione del widget Elenco semplice, selezionare un elenco dal menu.

4 Copiare il codice HTML nell'applicazione.

Quando si incorpora correttamente il codice HTML nell'applicazione, viene visualizzata una finestra di accesso a Oracle CRM On Demand.

5 Immettere i dettagli di accesso a Oracle CRM On Demand per accedere all'elenco.

6 Per visualizzare un elenco diverso, fare clic su Configura.

NOTA: questa azione modifica l'elenco disponibile per tutta la durata della sessione. È possibile modificare l'elenco tutte le volte che si desidera durante la sessione. Tuttavia, l'elenco originale viene ripristinato dopo aver eseguito il logout dalla sessione.

13 Utilizzo di altre applicazioni

Oracle CRM On Demand utilizza le applicazioni riportate di seguito per fornire funzionalità aggiuntive.

- Oracle Offline On Demand

È possibile copiare clienti (e i relativi contatti e opportunità collegati), task e appuntamenti in Oracle Offline On Demand (Offline client) sul portatile o sul desktop. Ciò consente di lavorare offline, non collegati a Internet. Quando ci si collega di nuovo a Internet, è possibile caricare le modifiche nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- Microsoft Outlook e Lotus Notes Email Integration

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand consentono di collegare e-mail specifiche ai record di clienti, contatti, lead, opportunità o richieste di servizio in Oracle CRM On Demand. Ciò consente di memorizzare e-mail importanti con i record correlati.

- Microsoft Word

È possibile utilizzare i dati di Oracle CRM On Demand per creare stampe unioni ed e-mail di massa in Microsoft Word mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

È possibile creare report Microsoft Excel offline aggiornabili contenenti dati di Oracle CRM On Demand mediante Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Segmentation Wizard

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, in base a una combinazione di campi di clienti, contatti, opportunità e richieste di servizio in Oracle CRM On Demand.

Verifica dei requisiti di sistema

Prima di installare il software, accertarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema. Per ulteriori informazioni, visitare il [sito Web Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

NOTA: per ulteriori informazioni sui requisiti di sistema è possibile fare riferimento alle pagine di download relative a ognuno dei client di integrazione desktop.

Per verificare i requisiti di sistema

- 1 Da qualsiasi pagina di Oracle CRM On Demand, fare clic sul collegamento Le mie impostazioni.
- 2 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 3 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento nella sezione relativa all'applicazione desiderata.
- 4 Nella sezione Requisiti di sistema della pagina visualizzata, accertarsi che l'hardware e il software soddisfino i requisiti elencati.

Uso del Offline Client

Oracle Offline On Demand (Offline client) consente di effettuare gran parte del proprio lavoro, come aggiungere clienti, aggiornare opportunità collegate a clienti, contrassegnare i task come completati e stabilire appuntamenti, mentre non si è collegati a Internet.

Per utilizzare Offline client, è necessario prima installare il client sul computer desktop o portatile, come descritto in [Installazione di Offline Client](#) (vedere "[Installazione del Offline Client](#)" a pagina 748), quindi copiare o eseguire il download dei record da Oracle CRM On Demand sul computer. Quando si esegue il download dei record, è possibile limitarne il numero da includere in base a criteri impostati dall'utente.

Al termine del download è possibile visualizzare o aggiornare i record nonché crearne di nuovi quando si lavora offline. L'interfaccia utente di Offline client è simile a quella di Oracle CRM On Demand, ma in Offline client è disponibile un sottoinsieme della funzionalità offerta da Oracle CRM On Demand. Le funzioni descritte di seguito non sono supportate in Offline client.

- **Gestione dei processi aziendali.** Poiché funziona come client disconnesso, Offline client non supporta le funzioni basate su server, ovvero workflow, convalida di campi, valori predefiniti personalizzati o valori predefiniti a posteriori. Per ulteriori informazioni, vedere Informazioni sulla gestione dei campi.
- **Layout di pagina.** Il numero massimo di campi visualizzabili nel layout di pagina di Offline client, basato sui limiti di Microsoft Excel, è di 250. Poiché Offline client eredita i layout di pagina dal layout di pagina online definito per l'utente, tale limite ha effetto anche su Offline client.
- **Visualizzazione delle schede.** Per eseguire in modo corretto il download dei record in Offline client, è necessario che la scheda del tipo di record corrispondente sia visualizzata nel layout di schede online dell'utente. Ad esempio, se si desidera eseguire il download dei clienti in Offline client, è necessario che la scheda Clienti sia visualizzata in Oracle CRM On Demand per l'utente.

Dopo essersi collegati di nuovo a Internet, sarà possibile caricare le nuove informazioni di record in Oracle CRM On Demand in ufficio. Il processo che consente di mantenere coerenti i due insiemi di record viene definito *sincronizzazione*.

NOTA: per utilizzare Offline client, l'amministratore deve includere nel ruolo utente il privilegio per l'abilitazione dell'accesso offline.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Record che è possibile utilizzare offline](#) (a pagina 747)
- [Installazione del Offline Client](#) (a pagina 748)
- [Download dei record nel Offline Client](#) (a pagina 751)
- [Caricamento di record dal Offline Client](#) (a pagina 754)
- [Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client](#) (a pagina 755)

Record che è possibile utilizzare offline

È possibile eseguire il download di una parte delle informazioni totali alle quali si ha accesso in Oracle CRM On Demand. Nella tabella seguente vengono indicati i tipi di record di cui è possibile eseguire il download o che è possibile caricare e i record ad essi collegati.

Questo tipo di record principale	Contiene i tipi di record secondari quando viene eseguito il download o il caricamento	Contiene inoltre i tipi di record di terzo livello seguenti
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti ■ Appuntamenti ■ Task
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attività completate 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attività aperte 	
Contatti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Clienti 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunità ■ Contatti ■ Appuntamenti ■ Task
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Opportunità 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatti ■ Appuntamenti ■ Task
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attività aperte 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Attività completate 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relazioni contatto 	

Questo tipo di record principale	Contiene i tipi di record secondari quando viene eseguito il download o il caricamento	Contiene inoltre i tipi di record di terzo livello seguenti
Opportunità	<ul style="list-style-type: none"> Contatti 	<ul style="list-style-type: none"> Clienti Contatti Appuntamenti Task
	<ul style="list-style-type: none"> Attività aperte 	
	<ul style="list-style-type: none"> Attività completate 	

Installazione del Offline Client

Per impostazione predefinita, tutti gli utenti, tranne quelli con il ruolo di funzionario o responsabile dell'assistenza, dispongono del privilegio per l'abilitazione dell'accesso offline per installare Oracle Offline On Demand (Offline client) sul computer desktop o portatile. L'amministratore dell'azienda può utilizzare la gestione dei ruoli per impostare i ruoli funzionario e responsabile dell'assistenza con il privilegio necessario per installare Offline client.

Procedure preliminari. Accertarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Offline On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 745).

Per installare Offline client

- 1 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 3 Nella Home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 4 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle Offline On Demand.
- 5 Nella pagina di Oracle Offline On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Offline On Demand.
- 6 Nella seconda pagina di Oracle Offline On Demand, leggere le informazioni aggiuntive, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Offline On Demand.
- 7 Nella finestra è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.
 - Fare clic su Salva per copiare il file Offline_OnDemand.exe sul disco rigido per eseguire l'installazione quando si è offline (consigliato).

- Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario essere collegati a Internet per proseguire l'installazione.

8 Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

9 Se si copia il file, aprire Offline_OnDemand.exe.

10 Se si riceve un messaggio sull'abilitazione delle macro quando si apre il file Offline_OnDemand.xls, accertarsi di abilitarle e selezionare l'opzione per accettare sempre le macro di Oracle.

In caso di problemi durante l'apertura di Offline client quando si usa Excel 2007, effettuare le operazioni riportate di seguito.

■ **Se vengono visualizzati errori di compatibilità.** Aprire Microsoft Excel. Nella finestra di Excel fare clic su Apri file e selezionare Client offline nella finestra dell'applicazione.

■ **Se viene visualizzato un errore di runtime o se Offline client è aperto ma non si riesce a visualizzarlo,** effettuare le operazioni descritte di seguito.

a Chiudere Offline client.

b Fare clic sul menu principale di Excel nella parte superiore della schermata.

c Selezionare Opzioni Excel.

Viene visualizzata la finestra Opzioni Excel.

d Selezionare Centro sicurezza nel riquadro di navigazione.

e Fare clic su Impostazioni centro sicurezza.

Viene aperta la finestra Impostazioni centro sicurezza.

f Fare clic su Impostazioni ActiveX nel riquadro di navigazione.

g Selezionare Abilita tutti i controlli senza restrizioni e senza chiedere conferma.

h Fare clic su Impostazioni macro nel riquadro di navigazione.

i Selezionare Disabilita tutte le macro eccetto quelle con firma digitale.

j Fare clic su OK e chiudere Microsoft Excel.

k Aprire il Offline client.

Configurazione di Offline Client

Questo argomento descrive la procedura per configurare le impostazioni di download di Oracle Offline On Demand utilizzando la pagina Informazioni di sistema.

Per configurare le informazioni di sistema per Offline Client

- 1 Aprire il Offline client.
- 2 Fare clic su ?, quindi su Informazioni per aprire la pagina Informazioni di sistema.
- 3 Utilizzare le informazioni seguenti per configurare i requisiti di sistema.
 - **ID accesso utente.** L'identificativo di accesso a Oracle CRM On Demand utilizzato durante l'ultimo download o caricamento riuscito. Questo campo viene popolato in modo automatico.
 - **ID Single Sign-On.** Immettere l>ID Single Sign-On. Compilare questo campo solo se l'azienda utilizza Single Sign-On per Oracle CRM On Demand.
 - **Tipo di autenticazione.** Selezionare uno dei tipi di accesso riportati di seguito che Offline client deve utilizzare.
 - **Accesso utente.** Offline client chiede all'utente di immettere le credenziali di accesso e password Oracle CRM On Demand standard. Si tratta dell'impostazione predefinita.
 - **Accesso utente/Single Sign-On.** Offline client chiede all'utente di selezionare il tipo di accesso da usare per ogni richiesta di caricamento e download.
 - **Single Sign-On.** Offline client chiede all'utente di immettere le credenziali per l'accesso Single Sign-On.
 - **Salva impostazioni download.** Selezionare True dal menu se si desidera che Offline client salvi l'elenco di record principali e le impostazioni relative agli appuntamenti e ai task nei successivi download. Se si seleziona True, le impostazioni vengono salvate per il successivo download. Se si seleziona False, Offline client richiede di selezionare un elenco di record principali ogni volta che si richiede un download di dati.

NOTA: se l'elenco dei tipi di record principali salvati viene ridenominato o eliminato, Oracle CRM On Demand richiede di selezionare un nuovo elenco per la successiva richiesta di download.

 - **Elenco di cui è stato eseguito il download.** L'ultimo elenco dei tipi di record principali di cui è stato eseguito il download selezionato nella finestra Download su client offline. Questa impostazione è di sola lettura.
 - **Appuntamenti e task di cui è stato eseguito il download.** L'ultima impostazione di appuntamenti e task di cui è stato eseguito il download selezionata nella finestra Download su client offline. Questa impostazione è di sola lettura.
 - **Abilita log.** Selezionare True prima di eseguire il download o caricare dati per generare un file di log per l'assistenza clienti.

NOTA: le seguenti proprietà nella pagina Informazioni di sistema sono di sola lettura: Tempo download, Server On Demand, Protocollo, Versione offline, Versione build, Sistema operativo, Versione Excel, Login server proxy, Password server proxy e Timeout download.
- 4 Fare clic su Home per tornare a Offline client.

Informazioni sull'amministrazione di Offline Client

Gli amministratori dell'azienda possono configurare l'impostazione Accesso modifica client offline per Oracle Offline On Demand (Offline client) dalla pagina Profilo azienda in Oracle CRM On Demand.

Questa impostazione determina quando per un utente viene verificato l'accesso in modifica per i record. Le tre opzioni per l'impostazione Accesso modifica client offline sono riportate di seguito.

- **Verifica al caricamento.** Quando i record vengono caricati da Oracle Offline On Demand a Oracle CRM On Demand, viene verificato l'accesso in modifica per un record. Questa impostazione è consigliata per prestazioni ottimali.
- **Verifica al download.** Quando un record viene modificato, viene verificato l'accesso in modifica per il record in Oracle Offline On Demand.
- **Nessuno.** Se questa opzione è selezionata, Oracle CRM On Demand verifica l'accesso in modifica allo stesso modo dell'opzione Verifica al download.

Per ulteriori informazioni sulla pagina Profilo azienda, vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

Download dei record nel Offline Client

Questo argomento descrive le modalità di download dei record nel Oracle Offline On Demand (Offline client) e le modalità di salvataggio delle impostazioni di download in Oracle Offline On Demand.

Procedure preliminari.

- In Oracle CRM On Demand, impostare gli elenchi filtrati da utilizzare per limitare i record di clienti, contatti o opportunità di cui eseguire il download sul computer. Per istruzioni, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).
- È possibile eseguire il download contemporaneo di 250 clienti, 750 contatti o 750 opportunità. Se i record interessati superano tali limiti, Oracle CRM On Demand chiede di ridurre il numero di record nella richiesta di download. Per ridurre il numero di record, usare elenchi filtrati.

NOTA: l'amministratore dell'azienda può richiedere di aumentare il numero di record che è possibile scaricare. Tuttavia, ciò potrebbe allungare i tempi necessari per completare il processo di download.

- Data e ora sono determinati dalle impostazioni regionali sul computer. All'interno delle impostazioni regionali è possibile modificare la formattazione di data e ora predefinite. I separatori per data e ora non possono essere uguali: in caso contrario il download dei record in Oracle Offline On Demand (Offline client) non riuscirà. Ad esempio, non è possibile utilizzare i trattini per separare il giorno e il mese e anche per separare ore e minuti.
- È necessario essere collegati a Internet per eseguire il download o caricare i record.

Dopo aver installato Offline client, eseguire il download dei record da usare quando si lavora offline. L'insieme completo di record di cui è possibile eseguire il download è costituito dai propri record e dai record che altri utenti hanno condiviso.

NOTA: prima di avviare il download dei record, configurare le impostazioni di Office 2007 per abilitare le macro.

Per eseguire il download dei record

- 1 Aprire il Offline client.
- 2 Fare clic sul pulsante Download.
- 3 Quando viene chiesto di accedere a Oracle CRM On Demand, immettere l'ID utente e la password.

NOTA: occorre impostare correttamente le credenziali di sicurezza per Oracle CRM On Demand, comprese le domande di sicurezza. In caso contrario, potrebbe essere visualizzato un errore di pagina non trovata.

- 4 Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Per Clienti, selezionare i clienti di cui eseguire il download dall'elenco.
- Per Contatti, selezionare l'elenco di contatti di cui eseguire il download dall'elenco.
- Per Opportunità, selezionare l'elenco di opportunità di cui eseguire il download dall'elenco.

NOTA: tutte gli elenchi creati personalmente o dai propri responsabili appaiono nell'elenco di record principali di Offline client.

- 5 Se si desidera eseguire il download degli appuntamenti e dei task associati al tipo di record principale, selezionare i task e gli appuntamenti a cui si è interessati.

- **I miei appuntamenti e task predefiniti.** Gli appuntamenti e i task degli ultimi 60 giorni e dei 6 mesi futuri in cui si è proprietari, delegati di un utente oppure utenti nel record di attività.
- **I miei appuntamenti e task estesi.** Gli appuntamenti e i task dell'anno precedente e dei 6 mesi futuri in cui si è proprietari, delegati di un utente oppure utenti nel record di attività.
- **Appuntamenti e task predefiniti.** Gli appuntamenti e i task degli ultimi 60 giorni e dei 6 mesi futuri.
- **Appuntamenti e task estesi.** Gli appuntamenti e i task dell'anno precedente e dei 6 mesi futuri.
- **Prossimi 7 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 7 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 14 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 14 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 21 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 21 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 31 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 31 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Prossimi 60 giorni (più ultimi 60 giorni).** Gli appuntamenti e i task per i 60 giorni successivi e gli ultimi 60 giorni.
- **Nessuno.** Non viene eseguito il download di alcun appuntamento o task.

NOTA: l'elenco Appuntamenti e task selezionato filtra solo le attività di livello secondario, ovvero solo gli appuntamenti e i task correlati in modo diretto al tipo di record principale selezionato. Per le attività di terzo livello il download viene eseguito sempre con l'impostazione predefinita che prevede tutti record dei 60 giorni precedenti alla data del giorno e dei 6 mesi futuri.

NOTA: gli elenchi Appuntamenti e task sono creati ne prodotto e non possono essere modificati.

6 Fare clic su Download.

Le barre di avanzamento indicano come procede il processo in tre passi di download.

- a** Il server richiede di recuperare i dati.
- b** I dati vengono raccolti per il Offline client.
- c** I dati vengono elaborati all'interno del Offline client.

Al termine del processo, un messaggio di avviso indica che il download è stato completato.

SUGGERIMENTO: per determinare se si sono verificati errori durante il download, abilitare la funzione di log degli errori in Offline client. Quando la funzione è abilitata, in caso di visualizzazione di un messaggio di errore, accedere alla cartella Offline per verificare la presenza di un file di log degli errori relativo al messaggio specifico visualizzato. Per ulteriori informazioni sull'abilitazione della funzione di log, vedere [Configurazione del Offline Client](#) (vedere "Configurazione di Offline Client" a pagina 749).

Per salvare le impostazioni di download in Oracle Offline On Demand

- 1** Aprire il Offline client.
- 2** Fare clic su ?, quindi su Informazioni per aprire la pagina Informazioni di sistema.
- 3** Selezionare Vero dal menu Salva impostazioni download.

Questa impostazione consente di salvare gli elenchi selezionati nei successivi download quando si usa Oracle Offline On Demand. Vengono salvati sia l'elenco di record principali che i valori di impostazione degli appuntamenti e dei task dei download precedenti.

Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client

È possibile aggiungere o aggiornare record in Oracle Offline On Demand (Offline client) e caricarli in Oracle CRM On Demand in un secondo momento.

Procedure preliminari. Assicurarsi che l'impostazione del fuso orario sul portatile o sul computer desktop corrisponda a quella utilizzata nell'applicazione Oracle CRM On Demand. Per informazioni sulla visualizzazione del fuso orario in Oracle CRM On Demand, vedere [Aggiornamento dei dettagli personali](#) (vedere "Aggiornamento dei dati personali" a pagina 716).

Le operazioni di aggiunta e aggiornamento di record in Offline client vengono effettuate seguendo le stesse procedure utilizzate nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

- È possibile aggiungere record dalla casella di creazione nella barra delle azioni a sinistra o dovunque sia visualizzato un pulsante Nuovo su una pagina.
- È possibile aggiornare i record ovunque sia visualizzato un pulsante o un collegamento di modifica.

Se l'amministratore dell'azienda ha impostato il campo Accesso modifica client offline su Verifica al caricamento, per tutti i record viene visualizzato un pulsante o un collegamento Modifica e Oracle CRM On Demand verifica l'accesso di modifica di cui si usufruisce al successivo caricamento di record da Offline client. Per ulteriori informazioni sull'impostazione Accesso modifica client offline, vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali.

Se non si dispone del tipo di accesso appropriato per modificare un record, Oracle CRM On Demand visualizza un messaggio di errore che ricorda che non si dispone dell'autorizzazione per modificare tutti i record. Il messaggio indica inoltre che sono stati caricati solo alcuni record e consiglia di consultare il file di log per ulteriori dettagli. Nel messaggio di errore è disponibile un collegamento al file di log generato in modo automatico, che fornisce l'elenco dei record con caricamento non riuscito, prima secondo l'ordine di transazione e quindi secondo l'ordine dei record. Se si riceve un messaggio di errore, Oracle CRM On Demand continuerà a caricare i record per i quali si dispone dell'accesso appropriato.

SUGGERIMENTO: le informazioni Stato offline riportate a sinistra indicano il numero di modifiche apportate durante le sessioni di lavoro offline.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

■ [Caricamento di record dal Offline Client](#) (a pagina 754)

Caricamento di record dal Offline Client

Dopo aver aggiunto o aggiornato record in Oracle Offline On Demand (Offline client), è possibile caricare le nuove informazioni nell'applicazione Oracle CRM On Demand dell'azienda.

NOTA: quando si desidera eliminare i record, effettuare l'operazione in Oracle CRM On Demand e non in Offline client. Se inoltre si desidera trasferire la proprietà di un cliente da se stessi a un altro dipendente, caricare prima il cliente in Oracle CRM On Demand, quindi modificare il proprietario in Oracle CRM On Demand.

Procedure preliminari. È necessario collegarsi a Internet per caricare i record.

Per caricare i record

1 In Offline client, fare clic sul pulsante Carica.

2 Accedere a Oracle CRM On Demand.

Compare una barra di avanzamento e quindi un messaggio che conferma completamento del caricamento. Se viene visualizzato un messaggio di errore, il caricamento continua, ma ignora i record con modifiche in conflitto.

3 Al termine del caricamento, verrà chiesto di eseguire un download.

NOTA: è necessario eseguire il download di un nuovo insieme di dati, altrimenti Offline client verrà impostato su sola lettura.

- 4 Fare clic su Sì e continuare il download.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client](#) (a pagina 753)
- [Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client](#) (a pagina 755)

Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client

Si verificano conflitti a livello di campo se lo stesso campo nel medesimo record è stato aggiornato in Oracle CRM On Demand e in Oracle Offline On Demand (Offline client). Ad esempio, un altro impiegato potrebbe aggiornare un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand mentre lo stesso indirizzo e-mail viene aggiornato in Offline client. Questo conflitto viene riconosciuto durante la sincronizzazione.

Per impostazione predefinita, le modifiche apportate ai campi in Oracle CRM On Demand hanno la precedenza nella risoluzione dei conflitti. Se non è possibile risolvere un errore seguendo questa regola, è necessario correggere ciascun problema manualmente. Per rivedere gli errori, aprire o stampare il file UploadError nella directory di Offline On Demand.

Gli errori vengono salvati in un file di log, memorizzato nella stessa directory di Offline client. Il formato del nome del file di log (UploadErrorAAAA-MM-GG.html) indica la data in cui sono state apportate le modifiche, ad esempio UploadErrors2009-10-22.html.

SUGGERIMENTO: per correggere gli errori, stampare il file di log e apportare le modifiche necessarie in Oracle CRM On Demand.

Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) e Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) sono moduli che consentono di aggiungere e-mail da Microsoft Outlook e da Lotus Notes a Oracle CRM On Demand. Queste e-mail diventano una cronologia di tutte le interazioni clienti e sono disponibili all'intero team di vendita.

Quando si aggiungono e-mail all'applicazione (sia ricevute sia in uscita), è possibile effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Aggiungere l'e-mail come record di task (un'attività completata) collegato a record Cliente, Contatto, Lead, Opportunità o Servizio a Oracle CRM On Demand
- Aggiungere i destinatari delle e-mail come Contatti, Lead, Opportunità o Richieste di servizio a Oracle CRM On Demand
- Creare task o appuntamenti di follow-up dai messaggi e-mail in Oracle CRM On Demand

- Aggiornare record Oracle CRM On Demand direttamente da Outlook o Notes, inclusi nuovi indirizzi e-mail.
- Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per individuare informazioni sugli indirizzi (solo Outlook Email Integration client)

Per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, installarlo sul computer portatile o desktop.

NOTA: per utilizzare Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client, è necessario disporre del privilegio di accesso a Outlook/Notes Email Integration nel ruolo utente.

Installazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand

Per installare Outlook Email Integration client, scaricare ed eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata crea un plug-in di Outlook che aggiunge le seguenti icone o etichette alla barra degli strumenti di Outlook:

- Aggiungi a CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Posta in arrivo.
- Invia e aggiungi a CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.
- L'icona Cerca CRM On Demand viene visualizzata nella barra degli strumenti Messaggio.

Procedure preliminari per l'installazione di Outlook Email Integration client

- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Outlook Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 745).
- Se si usa Microsoft Outlook 2003, assicurarsi che Microsoft Word non sia selezionato come editor di e-mail. Per verificare, fare clic su Strumenti nella barra dei menu di Outlook e scegliere Opzioni. Nella scheda Formato posta deselezionare la casella di controllo del campo Usa Microsoft Word per modificare i messaggi di posta elettronica.

Per installare Outlook Email Integration client

- 1 Uscire da Microsoft Outlook e chiudere tutte le relative finestre aperte.
- 2 Accedere a Oracle CRM On Demand.
- 3 Fare clic sul collegamento Le mie impostazioni nella parte superiore di qualsiasi pagina.
- 4 Nella home page personale, fare clic sul collegamento Strumenti dati e integrazione.
- 5 Nella pagina Strumenti dati e integrazione, fare clic sul collegamento Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Nella pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Sulla seconda pagina di Oracle Outlook Email Integration On Demand, leggere le informazioni, quindi fare clic sul collegamento Scarica Oracle Outlook Email Integration On Demand.

- 8 Nella finestra è possibile eseguire le operazioni riportate di seguito.
 - Fare clic su Salva per copiare il file Oracle_OEI_OnDemand.exe sul disco rigido per eseguire l'installazione quando non si è in linea (consigliato).
 - Fare clic su Esegui per iniziare l'installazione. È necessario essere collegati a Internet per proseguire l'installazione.
- 9 Seguire le istruzioni per completare l'installazione.

Installazione di Oracle Notes Email Integration On Demand

L'integrazione di Lotus Notes Email con Oracle CRM On Demand è un processo in due fasi:

- Modifica del modello di Lotus Notes
- Installazione di Notes Email Integration client sul computer dell'utente

Modifica del modello di Lotus Notes

Il modello di Lotus Notes viene modificato a livello aziendale dall'amministratore di Lotus Notes per visualizzare il codice necessario e gli elementi dell'interfaccia utente che forniscono l'interfaccia con Notes Email Integration client.

La procedura seguente descrive come scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand.

Per scaricare i file Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi e accedere a My Oracle Support.

Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.
- 2 Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento dei download e quindi sul collegamento per il download dei file Oracle Notes Email Integration On Demand per la versione appropriata di Oracle CRM On Demand.

Installazione di Notes Email Integration Client

Per installare Notes Email Integration client, eseguire un programma di installazione che esegue una procedura guidata InstallShield. La procedura guidata installa e registra Notes Email Integration client che aggiunge i pulsanti riportati di seguito alla cartella e viste memo in Lotus Notes.

- Aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste delle cartelle Inbox ed Elementi inviati.
- Invia e aggiungi a Oracle CRM On Demand. Questo pulsante viene visualizzato nelle viste Nuovo memo o del promemoria di risposta.

Procedure preliminari per l'installazione di Notes Email Integration client

- Notes Email Integration client usa un server di instradamento per recuperare in modo dinamico l'URL di istanza di un utente. Assicurarsi di disporre di un router impostato per funzionare con l'installazione di Notes Email Integration client in uso. Per ulteriori informazioni, contattare l'Assistenza clienti.
- Verificare con l'amministratore di Oracle CRM On Demand se Notes Email Integration client è abilitato nella propria azienda. Per consentire l'abilitazione di Notes Email Integration client e quindi il suo funzionamento, l'amministratore di Lotus Notes dell'azienda deve modificare il modello Lotus Notes aziendale.

ATTENZIONE: non tentare di installare Notes Email Integration client prima di aver verificato che sia abilitato presso l'azienda. In caso contrario sarà necessario disinstallare Notes Email Integration client e reinstallarlo per consentirne il corretto funzionamento.

- Per eseguire il download del package di installazione per Notes Email Integration client, fare clic sul collegamento Formazione e supporto nell'angolo superiore destro di una pagina qualsiasi per aprire la pagina del Training and Support Center. Nella pagina visualizzata fare clic sul collegamento Knowledge and Training e quindi accedere a My Oracle Support. Nella pagina My Oracle Support fare clic sul collegamento Downloads ed eseguire il download del package di installazione.
- Assicurarsi che il computer soddisfi i requisiti di sistema specificati per Oracle Notes Email Integration On Demand in Oracle CRM On Demand. Per informazioni su come controllare i requisiti di sistema, vedere [Utilizzo di altre applicazioni](#) (a pagina 745).

Per installare Notes Email Integration client

- 1 Uscire da Lotus Notes e chiudere tutte le relative finestre.
- 2 Ottenere il file di installazione Notes Email Integration client dall'amministratore di Oracle CRM On Demand e salvarlo sul desktop.
- 3 Eseguire il file di installazione dal desktop, quindi attenersi alle istruzioni per completare l'installazione.

Disinstallazione di Oracle Outlook Email Integration On Demand o Oracle Notes Email Integration On Demand

Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand possono essere installati in qualsiasi momento mediante l'utilità Installazione applicazioni di Microsoft Windows.

Aggiunta di informazioni e-mail a Oracle CRM On Demand

Quando si aggiunge una e-mail a Oracle CRM On Demand, la dimensione file combinata della e-mail e dell'allegato non può superare 5 megabyte (MB). Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand non supportano come allegati i file compressi, ovvero i file con estensione .zip, .rar, .7z, .cab e così via.

NOTA: quando si aprono o si creano e-mail in Outlook 2007, i pulsanti di CRM On Demand vengono visualizzati sulla barra nel Gruppo CRM On Demand della scheda Messaggio.

Per aggiungere informazioni e-mail

- 1 Evidenziare o aprire l'e-mail che si desidera aggiungere a Oracle CRM On Demand.
- 2 In Microsoft Outlook, fare clic su Aggiungi a CRM On Demand. In Lotus Notes, fare clic su Aggiungi a Oracle.
- 3 Nella finestra di accesso immettere l'indirizzo e-mail e la password utilizzati per accedere a Oracle CRM On Demand.

NOTA: è sufficiente eseguire l'accesso una sola volta per ogni sessione di Outlook o Notes. Non è necessario ripetere l'accesso finché non si chiude Outlook o Notes. I dati inviati a e da Oracle CRM On Demand, da Outlook Email Integration client o Notes Email Integration client vengono sempre crittografati per sicurezza.

- 4 Per collegare automaticamente le e-mail con i nomi del contatto dei campi A, Cc e Da durante questa sessione, selezionare Sì per l'Associazione automatica.

Quando si utilizza l'associazione automatica, l'applicazione ricerca le e-mail in Oracle CRM On Demand e aggiunge automaticamente questa e-mail come task completato. Se non viene trovata alcuna corrispondenza, viene visualizzata una finestra che consente di cercare e collegare manualmente e-mail a record.

- 5 Fare clic sul pulsante Accedi.

L'applicazione ricerca record in Oracle CRM On Demand e visualizza i risultati nella finestra Crea un task, come descritto nella tabella seguente.

Questa area	Contiene questi record
Record selezionati	<p>Inizialmente in questa area sono mostrati i record dei contatti i cui indirizzi e-mail in Oracle CRM On Demand corrispondono esattamente a quelli nei campi A, Cc e Da nelle e-mail.</p> <p>è possibile spostare i record da altre aree in questa finestra in Record selezionati. Quando si fa clic su Salva in questa finestra, l'applicazione salva le e-mail in tutti i record in questa area e in record di clienti a loro collegati.</p> <p>NOTA: affinché questa e-mail possa essere salvata, un contatto deve avere un record cliente collegato.</p>
Destinatari e-mail non trovati	In questa area sono visualizzati i nomi contenuti nei campi A o Cc nell'e-mail che non possono essere mappati ai contatti esistenti in Oracle CRM On Demand.
Record correlati	In quest'area sono visualizzati i record in Oracle CRM On Demand che sono collegati ai record del contatto corrispondenti ai destinatari dell'e-mail, ad esempio Opportunità.

- 6 Nella finestra di dialogo Crea un task, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

Operazione	Procedura
------------	-----------

Aggiungere task di completamento o appuntamenti a Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nell'area delle opzioni dopo il salvataggio, selezionare la casella di controllo Crea un nuovo task o Crea un nuovo appuntamento. 2 Fare clic su Salva. 3 Nel modulo Nuovo task o Nuovo appuntamento, aggiornare le informazioni e salvare il record.
Aggiungere una nuova opportunità o una nuova richiesta di servizio collegata a un destinatario dell'e-mail.	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nell'area Record selezionati, fare clic con il tasto destro del mouse sul nome del destinatario dell'e-mail. 2 Selezionare Aggiungi nuova opportunità a On Demand oppure Aggiungi nuova richiesta di servizio a On Demand. 3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuova opportunità o Nuova richiesta di servizio. 4 Fare clic su Salva.
Aggiungere il destinatario dell'e-mail come contatto o come lead	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nell'area Destinatari e-mail non trovati, fare clic con il tasto destro sul nome del destinatario dell'e-mail. 2 Selezionare Aggiungi a On Demand (per un nuovo record contatto) oppure Aggiungi nuovo lead (per un nuovo record del lead). 3 Aggiornare le informazioni nel modulo Nuovo contatto o Nuovo lead. 4 Fare clic su Salva. <p>Il nome del destinatario dell'e-mail viene spostato nell'area Record selezionati nella finestra.</p>
Aggiungere questa e-mail come task completato	<ol style="list-style-type: none"> 1 Accertarsi che un record sia visualizzato nell'area Record selezionati. 2 Fare clic su Salva. <p>L'e-mail viene salvata come task completato collegato a ogni record nell'area Record selezionati insieme ai clienti collegati a tali record. Vengono utilizzati i valori predefiniti mostrati in Dettagli attività, a meno che non li si</p>

	aggiorni.
Collegare questa e-mail a un altro record	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nella finestra Crea un task, fare doppio clic su un qualsiasi record trovato per spostarlo nell'area Record selezionati. 2 Aggiornare le impostazioni predefinite nell'area Dettagli attività (facoltativo). 3 Fare clic su Salva. L'e-mail viene salvata come task collegato ai record selezionati con i valori mostrati nell'area Dettagli attività.
Rimuovere il record dall'area Record selezionati	<ul style="list-style-type: none"> ■ Fare doppio clic sul record. Il record viene spostato sul lato sinistro della finestra in modo che non sarà più collegato a questa e-mail.
Effettuare ricerche in Oracle CRM On Demand per contatti, clienti, opportunità, lead o richieste di servizio aggiuntivi	<ol style="list-style-type: none"> 1 Dall'elenco a discesa Cerca, selezionare il tipo di record. 2 Immettere il nome in base al quale si desidera cercare. 3 Fare clic su Invia. I record corrispondenti al nome vengono visualizzati nell'area Risultati della ricerca.
Aggiornare un record	<ol style="list-style-type: none"> 1 Fare clic con il tasto destro del mouse sul record. 2 Selezionare Modifica. 3 Aggiornare le informazioni nel modulo Modifica. 4 Fare clic su Salva.
Aggiornare un indirizzo e-mail in Oracle CRM On Demand da questa e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Nell'area Risultati della ricerca, fare clic con il tasto destro del mouse sul record. 2 Selezionare Associa indirizzo e-mail. 3 Nella finestra Associa contatto con destinatario, selezionare l'indirizzo e-mail aggiornato dall'elenco a discesa. 4 Fare clic su Salva.

	Nel record del contatto viene visualizzato il nuovo indirizzo e-mail.
Visualizzare le informazioni relative al record, come ad esempio il nome, l'indirizzo e-mail e i nomi record correlati	■ Spostare il puntatore del mouse sul record e mantenerlo in posizione fino a quando viene visualizzato il suggerimento, che mostrerà queste informazioni.

Per inviare o aggiungere l'e-mail a Oracle CRM On Demand

- 1** In Microsoft Outlook, fare clic su Nuovo nella barra degli strumenti. In Lotus Notes fare clic sul pulsante Nuovo memo o Rispondi.
- 2** Aggiungere i destinatari dell'e-mail dai record dei contatti di Oracle CRM On Demand (facoltativo):
 - a** Nella finestra del messaggio, immettere un nome nel campo di ricerca relativo a CRM On Demand.
 - b** Premere Invio.
In una finestra vengono visualizzati i contatti in Oracle CRM On Demand.
 - c** Selezionare una di queste opzioni: A, Cc o Ccn.
 - d** Fare clic su Seleziona.
- 3** Immettere informazioni aggiuntive, come si fa normalmente quando si invia un'e-mail.
- 4** In Microsoft Outlook, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a CRM On Demand. In Lotus Notes, fare clic sull'opzione per l'invio e l'aggiunta a Oracle.
Quando si fa clic su Salva nella finestra, l'e-mail viene inviata ai destinatari selezionati e la stessa viene salvata in base alle informazioni nella finestra Crea un task.

Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office è costituito dai seguenti file modello scaricabili:

- Mail Merge for Word
- Reports and Analysis for Excel
- Segmentation Wizard

Questi file modello inseriscono barra degli strumenti speciali in Microsoft Word e Microsoft Excel. Queste barre degli strumenti consentono di manipolare i dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word o Excel per creare direct mail, e-mail di massa, report offline aggiornabili ed elenchi di contatti (denominati segmenti) da utilizzare nelle campagne di marketing.

Nelle sezioni seguenti viene descritto come utilizzare i modelli di Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Utilizzo di Mail Merge for Word](#) (a pagina 763). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration in Microsoft Word, fornisce informazioni sulla corretta apertura dei modelli Mail Merge for Word e spiega come creare un servizio di direct mailing o e-mail di massa in Microsoft Word utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.
- [Utilizzo di Reports and Analysis for Excel](#) (vedere "[Uso di Reports and Analysis for Excel](#)" a pagina 768). Descrive la barra degli strumenti di On Demand Integration, fornisce informazioni di base su come creare report utilizzando Reports and Analysis for Excel e descrive come eseguire report esistenti e crearne di nuovi mediante il modello Reports and Analysis for Excel.
- [Utilizzo di Segmentation Wizard](#) (vedere "[Uso di Segmentation Wizard](#)" a pagina 772). Descrive la barra degli strumenti del builder di destinazione in Microsoft Excel, fornisce informazioni di base sui tipi di segmenti e descrive come creare, caricare ed esportare segmenti.

NOTA: L'uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office è possibile solo se l'amministratore ha abilitato Web Services in Oracle CRM On Demand.

NOTA: non sono supportate le reti che utilizzano i proxy autenticati.

Utilizzo di Mail Merge for Word

Mail Merge for Word consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Word per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa. Prima di eseguire questa operazione, è necessario impostare i modelli Mail Merge for Word.

Fare clic su un argomento per visualizzare le procedure passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Download del modello Mail Merge for Word](#) (a pagina 764)
- [Creazione di modelli Mail Merge for Word](#) (a pagina 765)
- [Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Mail Merge for Word](#) (vedere "[Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word](#)" a pagina 766)

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word](#) (a pagina 763)

Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word

Mail Merge for Word contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration utilizzata per creare stampe unioni con i dati di Oracle CRM On Demand.

NOTA: se si utilizza Microsoft Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente vengono descritte le opzioni disponibili nella barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
1. Get On Demand Data (Recupera dati On Demand)	Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Microsoft Word. Le opzioni disponibili sono: Contatti, Lead, Clienti, Opportunità, Richieste di servizio e Usa elenco salvato. Se si sceglie Usa elenco salvato, è possibile selezionare un'origine di dati esistente memorizzata sul computer come elenco.
2. Refine Recipients (Ridefinisci destinatari)	Consente di scegliere dai dati di cui è stato eseguito il download i destinatari con i quali si desidera comunicare.
3. Refine Message (Ridefinisci messaggio)	Contiene le opzioni riportate di seguito. <ul style="list-style-type: none">■ AutoText (Testo automatico). Consente di inserire campi predeterminati nel messaggio. Ad esempio, è possibile inserire una riga di chiusura in ciascun messaggio mediante l'opzione per il testo automatico.■ Insert Oracle field (Inserisci campo Oracle). Consente di inserire nel messaggio i campi presenti nel record di Oracle CRM On Demand. Ad esempio, è possibile scegliere di inserire Full_Name nel messaggio di benvenuto di ciascun messaggio.
4. Preview (Anteprima)	Consente di visualizzare l'anteprima di ciascun messaggio. È possibile utilizzare le frecce per scorrere ciascun messaggio.
5. Print or Send Message (Stampa o invia messaggio)	Consente di unire i dati nel modello e stampare, unire in un documento Word separato o unire nei messaggi e-mail inviati ai singoli destinatari e inviarli.
6. Log as On Demand Activity (Registra come attività On Demand)	Consente di creare un'attività in Oracle CRM On Demand come record della corrispondenza. Questa singola attività viene associata a ciascun destinatario del messaggio. Il testo del modello inviato viene inserito automaticamente nella descrizione di questa attività.

Download del modello Mail Merge for Word

Il modello Mail Merge for Word aggiunge la barra degli strumenti di On Demand Integration a Microsoft Word. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire il download del modello.

Per eseguire il download del modello Mail Merge for Word

- 1** Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.
Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente.
- 2** Nella pagina Knowledge di My Oracle Support, fare clic sul collegamento Downloads, quindi fare clic sul collegamento per eseguire il download del modello Oracle Mail Merge for Word.
- 3** Per eseguire il download del modello, seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.

Creazione di modelli Mail Merge for Word

La barra degli strumenti di Mail Merge for Word (la barra degli strumenti di On Demand Integration) è allegata a ciascun file di modello. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come creare un modello Mail Merge for Word utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration. L'uso della barra degli strumenti per la creazione di modelli Mail Merge for Word garantisce che i dati di Oracle CRM On Demand supporteranno la personalizzazione che si sta incorporando nel modello.

Informazioni sull'apertura del modello Mail Merge for Word

Per assicurarsi che Mail Merge for Word sia allegato a qualsiasi modello creato o modificato, è necessario aprire sempre i file di modello originali. Per assicurarsi di aver aperto il file di modello originale, selezionare la barra del titolo. Il titolo del documento deve avere un'estensione di nome file .dot.

NOTA: non fare doppio clic sul file per aprirlo. Questa procedura apre semplicemente un nuovo documento Word basato sul file di modello. Se si salvano eventuali modifiche quando è attiva questa modalità, verrà salvato un documento standard di Word al quale non è allegata la barra degli strumenti di On Demand Integration.

Per creare o modificare il modello Mail Merge for Word

- 1** Fare clic con il pulsante destro del mouse sul modello Mail Merge for Word scaricato e salvato in locale e selezionare Apri.
Il file viene aperto in Microsoft Word.
- 2** Creare un messaggio standard utilizzando la barra degli strumenti di On Demand Integration e le funzioni di Word.
È possibile limitare i destinatari, inserire campi Oracle CRM On Demand, eseguire la visualizzazione in anteprima e così via. Per dettagli specifici su come creare un messaggio utilizzando la barra degli strumenti, vedere [Creazione di servizi di direct mailing o e-mail di massa con Mail Merge per Word](#) (vedere "[Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word](#)" a pagina 766).

- 3** Prima di salvare il modello, scollegare l'origine dati dal modello effettuando le operazioni descritte di seguito.
 - a** Fare clic sul pulsante di impostazione del documento principale nella barra degli strumenti di Stampa unione di Microsoft Word.
 - b** Nella finestra di dialogo Tipo di documento principale, selezionare il pulsante di scelta Documento standard di Word.

NOTA: se la barra degli strumenti di Stampa Unione di Microsoft Word non è visibile, accedere ad essa facendo clic su Visualizza, Barre degli strumenti, quindi Stampa unione nella barra dei menu di Word. Se si utilizza Microsoft Office 2007, questa opzione è disponibile nella scheda Indirizzi > Inizia stampa unione.
- 4** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Se si sta salvando un nuovo modello, selezionare File, quindi Salva con nome.
 - Se si stanno salvando le modifiche apportate a un modello esistente, selezionare File, quindi Salva.

Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word

Utilizzando la funzione di Stampa unione per word è possibile scaricare dati Oracle CRM On Demand e unirli con un documento Word. Nella procedura riportata di seguito sono utilizzati i Contatti come esempio, ma è possibile creare stampe unione mediante dati Oracle CRM On Demand di Lead, Account, Opportunità e Richieste di servizio oppure utilizzare un elenco di destinatari salvato in locale.

NOTA: il numero massimo di record che è possibile scaricare è 4000.

Per creare servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word

- 1** Aprire il file di modello di Word che si desidera utilizzare per il direct mailing.
- 2** Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Richiedi dati On Demand, quindi selezionare Contatti.
- 3** Nella finestra di dialogo Oracle On Demand - Accesso, compilare i campi appropriati e fare clic su Accedi per effettuare l'accesso a Oracle CRM On Demand.
- 4** Nella finestra di dialogo Definisci elenco, effettuare le seguenti operazioni:
 - a** Nella scheda Filtri, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare in Word.

Per informazioni sulla creazione dei filtri, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).

- b** Nella scheda Campi, selezionare i campi specifici delle informazioni che si desidera scaricare. È possibile scaricare un massimo di 40 campi.

Il sistema esaminerà il modello corrente e selezionerà automaticamente ciascuno dei campi necessari. È possibile selezionare altri campi da inserire nel modello per personalizzare ulteriormente la comunicazione.

NOTA: è opportuno selezionare anche altri campi di informazioni che possono essere necessari per l'invio della comunicazione. Ad esempio, se si desidera inviare un e-mail di massa sarà necessario includere l'indirizzo e-mail nel file dei destinatari.

- c** Fare clic su OK.

5 Nella finestra di dialogo Salvare elenco? effettuare una delle seguenti operazioni:

- a** Per salvare l'elenco in locale per poterlo riutilizzare in futuro, fare clic su Sì. Nella finestra di dialogo Salva con nome, compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.
- b** Se si prevede di utilizzare l'elenco una sola volta, fare clic su No e quindi scegliere OK. Se si seleziona questa opzione l'elenco dei destinatari verrà salvato automaticamente come file temporaneo che sarà eliminato dopo l'utilizzo.

6 Nella finestra di dialogo Destinatari stampa unione, è possibile effettuare le seguenti operazioni:

- Deselezionare le caselle di controllo per eliminare i destinatari dalla corrispondenza.
- Selezionare le caselle di controllo per includere i destinatari nella corrispondenza.

Una volta terminata la modifica dei destinatari, fare clic su OK.

NOTA: è possibile riaprire la finestra di dialogo Destinatari stampa unione selezionando Ridefinisci destinatari nella barra degli strumenti On Demand Integration.

7 Fare clic su Ridefinisci messaggio per inserire i campi Oracle CRM On Demand o testo automatico nel documento Word. Per ulteriori informazioni sul pulsante Ridefinisci messaggio, vedere [Utilizzo di Stampa unione per Word](#) (vedere "Utilizzo di Mail Merge for Word" a pagina 763).

8 Fare clic su Anteprima e utilizzare i pulsanti freccia per scorrere tutti i messaggi e vedere il modo in cui saranno visualizzati quando saranno stampati o inviati per e-mail.

Per ulteriori informazioni sul pulsante Anteprima, vedere [Informazioni sulla barra degli strumenti On Demand Integration in Stampa unione per Word](#) (vedere "Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word" a pagina 763).

9 Fare clic su Stampa o su Invia messaggio, quindi effettuare una delle seguenti operazioni:

- a** Per inviare un altro documento Word, selezionare Unisci al documento.
- b** Per stampare, selezionare Unisci alla stampante.
- c** Per distribuire il messaggio come mail di massa, selezionare Invia come e-mail.
- d** Per distribuire il messaggio come fax di massa, selezionare Invia come fax.

NOTA: per distribuire la corrispondenza come fax di massa, sarà necessario configurare prima Microsoft Office. Per ulteriori informazioni, cercare "fax" nei file della guida di Microsoft Office.

10 (Facoltativo) Fare clic su Registra come attività On Demand per creare una singola attività Oracle CRM On Demand che verrà associata con tutti i contatti selezionati per la stampa unione. Il campo Descrizione dell'attività sarà compilato automaticamente con il testo del modello. Nella finestra di dialogo Task compilare i campi appropriati e fare clic su Salva.

Uso di Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand in Microsoft Excel e utilizzarli per creare report. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 768)
- [Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 769)
- [Download del modello Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 769)
- [Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#) (a pagina 770)

Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel contiene la barra degli strumenti di On Demand Integration che consente di creare report utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

NOTA: se si utilizza Office 2007, la barra degli strumenti di On Demand Integration è disponibile nella scheda relativa ai componenti aggiuntivi. Quando si fa clic su questa scheda, vengono visualizzate tutte le opzioni di On Demand Integration.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti di On Demand Integration disponibile in Reports and Analysis for Excel.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
Configure On Demand Report	Consente di accedere a Oracle CRM On Demand ed eseguire il download dei dati in Excel.
Refresh On Demand Report	Consente di aggiornare i dati visualizzati in Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand.

Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

Reports and Analysis for Excel consente di eseguire il download dei dati di Oracle CRM On Demand per modificarli in Microsoft Excel. Quando si fa clic su **Configure On Demand Report** nella barra degli strumenti di **On Demand Integration** di Reports and Analysis for Excel, viene visualizzata la finestra di dialogo di configurazione dei report, in cui è possibile modificare i report esistenti, crearne di nuovi o rimuovere report esistenti. Nella tabella seguente sono riportate le opzioni disponibili nella finestra di dialogo di configurazione dei report.

Pulsante	Commenti
Edit Report (Modifica report)	Fare clic per modificare le impostazioni di filtro incluse nel report selezionato.
Nuovo report	Fare clic per creare un report personalizzato per il tipo di record selezionato. È possibile impostare criteri di filtro per ogni campo, sia standard che personalizzato, per il tipo di record. Per informazioni sull'impostazione dei criteri di filtro negli elenchi, vedere Gestione degli elenchi (a pagina 82).
Rimuovi report	Fare clic per rimuovere un report dalla cartella di lavoro di Excel.
Esegui report	Fare clic per eseguire il report attualmente selezionato. Dopo essere stato eseguito, il report viene aggiunto come nuovo foglio di lavoro alla cartella di lavoro.
Exit (Esci)	Fare clic per chiudere la finestra di dialogo Configure reports (Configura report).

Download del modello Reports and Analysis for Excel

Il modello Reports and Analysis for Excel aggiunge la barra degli strumenti di Oracle CRM On Demand Integration a Microsoft Excel. La procedura che segue descrive come eseguire il download del modello.

Per eseguire il download del modello Reports and Analysis for Excel

- 1 Fare clic sul collegamento **Formazione e supporto** nella parte superiore di Oracle CRM On Demand.
- 2 Fare clic sulla scheda **Supporto**.
- 3 Fare clic su **Login a My Oracle Support**.
- 4 Fare clic su **Accedi**, quindi immettere le credenziali di accesso.
- 5 Nel campo **Cerca** nella knowledge base, immettere 433624.1, quindi avviare la ricerca.
- 6 Fare clic sul collegamento per il modello Oracle Reports and Analysis for Excel.

- 7 Per eseguire il download del modello (file ZIP), seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 8 Decomprimere il file Zip in una directory locale.

Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel

In questa sezione vengono descritti gli argomenti riportati di seguito.

- Esecuzione di report esistenti
- Creazione di nuovi report

Esecuzione di report esistenti

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come eseguire un report esistente mediante Reports and Analysis for Excel. La procedura include inoltre un passo facoltativo che descrive come modificare un report esistente. Una volta eseguito il report, è possibile utilizzare i dati nella cartella. È possibile creare tabelle pivot, grafici pivot, diagrammi e grafici nonché calcolare i campi dalle informazioni incluse nei fogli di lavoro del report.

NOTA: quando si aggiungono tabelle pivot, diagrammi pivot e diagrammi e grafici, è consigliabile crearli in nuovi fogli di lavoro in modo da evitare che vengano sovrascritti quando i report vengono aggiornati.

Per eseguire report esistenti

- 1 Aprire il file di modello di Excel.
- 2 Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3 Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4 Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Le scelte disponibili sono:
 - Cliente
 - Contatto
 - Opportunità
 - Lead
 - Richiesta di servizio
 - Soluzione
 - Nucleo familiare
 - Oggetto personalizzato 1

- Oggetto personalizzato 2
- Destinatari campagna
- Oggetto personalizzato 1 - Clienti
- Oggetto personalizzato 1 - Opportunità
- Oggetto personalizzato 2 - Clienti
- Oggetto personalizzato 2 - Opportunità

I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports. È possibile modificare un report esistente, rimuovere un report esistente o creare nuovi report. Per ulteriori informazioni sulla finestra di dialogo Configure Reports, vedere [Informazioni sulla creazione di report con Reports and Analysis for Excel](#) (vedere "[Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel](#)" a pagina 769). Per ulteriori informazioni sulla creazione di nuovi report, vedere Creazione di nuovi report in questo argomento.

- 5 Selezionare un report esistente dall'elenco Available Reports.
- 6 (Facoltativo) Fare clic su Edit Report per modificare le impostazioni e i campi di filtro inclusi con il report correntemente selezionato.
 - a Nella finestra di dialogo Define Report, nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.
Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere [Utilizzo di elenchi](#) (vedere "[Gestione degli elenchi](#)" a pagina 82).
 - b Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.
NOTA: è possibile selezionare fino a 100 campi da includere in un report.
- 7 Fare clic su Esegui report.
I dati richiesti vengono inseriti nella cartella di lavoro di Excel come nuovo foglio di lavoro etichettato con il nome del report.
- 8 Fare clic su Exit nella finestra di dialogo Configure Reports per avviare la modifica dei dati in Excel.
- 9 Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.
NOTA: quando si fa clic su Refresh On Demand Report, ciascun foglio di lavoro del report nella cartella viene sovrascritto con le informazioni più recenti di Oracle CRM On Demand.

Creazione di nuovi report

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come creare ed eseguire un nuovo report utilizzando Reports and Analysis for Excel.

Per creare nuovi report

- 1** Aprire il file di modello di Excel che si desidera utilizzare per creare il report.
- 2** Nella barra degli strumenti On Demand Integration, fare clic su Configure On Demand Report.
- 3** Nella finestra di dialogo CRM On Demand - Sign-in, completare i campi appropriati, quindi fare clic su Sign In per accedere a Oracle CRM On Demand.
- 4** Nella finestra di dialogo Configure Reports, nell'elenco a discesa Select Record Type, selezionare il tipo di record desiderato per il report. Sono disponibili le seguenti opzioni: Account, Contact, Lead, Opportunity, Service Request o Solution.

I report disponibili per il tipo di record selezionato vengono visualizzati nell'elenco Available Reports.
- 5** Fare clic su New Report per creare una query personalizzata.

NOTA: la creazione di un nuovo report consente di creare un report personalizzato per un tipo di record selezionato. È possibile filtrare i criteri in base a ciascuno dei campi standard e personalizzati per il tipo di record in questione.
- 6** Nella finestra di dialogo Define Report, eseguire le operazioni descritte di seguito.
 - a** Nella scheda Filters, definire i criteri per i dati che si desidera scaricare.

Per ulteriori informazioni sulla creazione di filtri, vedere [Utilizzo di elenchi](#) (vedere "Gestione degli elenchi" a pagina 82).
 - b** Nella scheda Fields, selezionare i campi di informazioni specifici da scaricare, quindi scegliere OK.

NOTA: è possibile selezionare fino a 100 campi da includere in un report.
- 7** Nella finestra di dialogo Save Reports, immettere un nome per questo report nel campo Report Name per un utilizzo futuro, quindi fare clic su Save.
- 8** Nella finestra di dialogo Configure Reports, selezionare il report appena creato e fare clic su Run Report.

Il report creato viene visualizzato come foglio di lavoro in Excel etichettato con il nome indicato.
- 9** Una volta aggiunti tutti i report necessari, fare clic su Exit per chiudere la finestra di dialogo Configure Reports e iniziare a utilizzare i dati nel foglio di lavoro.
- 10** Fare clic su Refresh On Demand Report per aggiornare i dati che si stanno modificando in Microsoft Excel con i dati più recenti di Oracle CRM On Demand.

Se si fa clic su Refresh On Demand Report, vengono aggiornati tutti i fogli di lavoro del report all'interno della cartella.

Uso di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard consente di definire i segmenti di contatti in base a più tipi di record. Un segmento è un elenco dei contatti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questa sezione comprende i seguenti argomenti:

- [Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard](#) (a pagina 773)
- [Informazioni su Segmentation Wizard](#) (a pagina 773)
- [Download di Segmentation Wizard](#) (a pagina 774)
- [Creazione di segmenti](#) (a pagina 775)
- [Caricamento di segmenti](#) (a pagina 777)
- [Esportazione di segmenti](#) (a pagina 778)

Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand.

Nella tabella seguente viene descritta la barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard.

Opzione della barra degli strumenti	Descrizione
Manage Segments	Consente di creare e aggiornare i segmenti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand e di esportarli come file CSV.
Refresh Segment	Consente di aggiornare i dati visualizzati in Microsoft Excel con i dati più recenti disponibili in Oracle CRM On Demand.
Upload Segments	Consente di caricare l'elenco dei segmenti da Segmentation Wizard a Oracle CRM On Demand.

Informazioni su Segmentation Wizard

È possibile utilizzare Segmentation Wizard per generare segmenti di contatti, ovvero elenchi di contatti, basati su una combinazione di campi per i clienti, i contatti, le opportunità e le richieste di servizio di Oracle CRM On Demand. I segmenti risultanti rappresentano elenchi di clienti multidimensionali per le campagne di destinazione.

È possibile creare i tipi di segmento riportati di seguito.

- **Segmento dinamico.** I segmenti dinamici possono essere aggiornati, quando necessario. Quando si aggiorna un segmento dinamico, i filtri salvati con il segmento vengono riapplicati ai record in Oracle CRM On Demand e il segmento viene aggiornato per includere i nuovi record. Il nuovo segmento sovrascrive il segmento precedente.

- **Segmento statico.** I segmenti statici vengono conservati come snapshot. Un segmento statico consente inoltre di selezionare manualmente i contatti da includere nell'elenco. Non è possibile aggiornare un segmento statico.
- **Segmento esterno.** I segmenti esterni si basano sui dati di un sistema o di un'origine esterna. Segmentation Wizard trova i record di Oracle CRM On Demand che corrispondono all'elenco esterno dei dati e restituisce i contatti collegati.

Segmentation Wizard consente inoltre di effettuare le operazioni descritte di seguito.

- Caricare i segmenti come destinatari delle campagne in Oracle CRM On Demand.
- Esportare i segmenti come file CSV.

Scenario per l'utilizzo di Segmentation Wizard

Si supponga che il team di marketing stia pianificare di organizzare un evento di marketing in Italia per i dirigenti del settore automobilistico. L'evento consentirà ai dirigenti dell'azienda di ottenere informazioni utili per la chiusura di grandi opportunità attive prima della fine del trimestre.

Per generare un segmento per supportare questa esigenza aziendale, applicare i filtri riportati di seguito.

- La qualifica del contatto è impostata su Presidente.
- L'ubicazione del cliente è impostata su Italia.
- Il settore del cliente è impostato su Trasporti.
- La fase di vendita dell'opportunità è impostata sull'opzione relativa all'opportunità di negoziazione.
- Il fatturato è maggiore di € 1.000.000.

Il segmento risultante è un elenco di contatti disponibili in Oracle CRM On Demand che soddisfano tutti i criteri definiti.

Ad esempio, per poter essere inserito nell'elenco, oltre ad avere la qualifica Presidente un record di contatti deve essere collegato ai record per i clienti e le opportunità che soddisfano i criteri per quei determinati tipi di record.

Download di Segmentation Wizard

Segmentation Wizard contiene la barra degli strumenti del builder di destinazione che consente di creare i segmenti di contatti utilizzando i dati di Oracle CRM On Demand. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come eseguire il download di Segmentation Wizard (file Excel).

Per eseguire il download di Segmentation Wizard

- 1 Fare clic sul collegamento Formazione e supporto nella parte superiore di Oracle CRM On Demand e accedere a My Oracle Support.

Se si dispone già di un account Oracle.com, è possibile accedere a My Oracle Support senza registrazione. Altrimenti, è necessario registrarsi come nuovo utente prima di eseguire l'accesso.

- 2 Nella scheda Supporto fare clic su Applicazioni aggiuntive.
- 3 Nella pagina Applicazioni aggiuntive, fare clic su Segmentation Wizard.
- 4 Per eseguire il download del file, seguire le istruzioni fornite nella pagina Web.
- 5 Salvare il file in una directory locale.

Creazione di segmenti

Quando si crea un segmento, è necessario innanzitutto specificare il tipo di segmento che si desidera creare, quindi impostare i filtri per definirlo e infine generarlo dai record di Oracle CRM On Demand.

Nella procedura seguente viene descritto come creare un segmento.

Procedure preliminari. Accertarsi che i valori filtro immessi corrispondano a quelli presenti nei record che si desidera includere nel segmento. Per ulteriori informazioni sugli elenchi dei filtri in Oracle CRM On Demand, vedere [Gestione degli elenchi](#) (a pagina 82).

NOTA: Segmentation Wizard non supporta campi di elenco selezione a selezione multipla.

Per creare un segmento

- 1 Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage Segments.
- 3 Se richiesto, selezionare qualsiasi opzione per attivare le macro.
- 4 Se richiesto, accedere con l'indirizzo e-mail e la password di Oracle CRM On Demand.
- 5 Nella finestra Manage Segments, fare clic su New.
- 6 Nella finestra New Segment, selezionare il tipo di segmento:
 - **Dinamic.** Consente di salvare i criteri per il segmento e di aggiornare il segmento con le ultime informazioni provenienti da Oracle CRM On Demand.
 - **Static.** Consente di filtrare inizialmente un elenco di contatti e quindi di selezionare quelli da includere nel segmento.
 - **External.** Consente di utilizzare un elenco esterno di dati (file CSV esterno) per recuperare un elenco di contatti da Oracle CRM On Demand. Questo tipo di segmento consente di prendere come base per i segmenti in uso un file di terze parti acquisito o estratto da altri sistemi di dati interni.

La procedura guidata Segmentation Wizard genera il segmento creando una corrispondenza tra i record in Oracle CRM On Demand e i record del file CSV. È possibile specificare i campi che si desidera utilizzare quando si creano corrispondenze di record.
- 7 (Solo segmenti di tipo dinamico o statico) Impostare il filtro da applicare ai tipi di record diversi nella finestra Set Segment Filters.

NOTA: i valori di filtro dei campi numerici devono essere immessi senza separatori delle migliaia e utilizzando il punto (.) come separatore decimale. Ad esempio, immettere 1000.50 per inserire una cifra pari a mille e 50 centesimi in un campo con valuta statunitense.

a Fare clic sulla scheda corrispondente al tipo di record del primo filtro.

Quando si impostano i filtri su qualsiasi tipo di record, i contatti collegati ai record che soddisfano tali criteri vengono inclusi nel segmento.

b Selezionare il campo, la condizione e il valore del filtro per definire il primo filtro.

c Ripetere il Passo a e il Passo b fino a quando tutti i filtri del segmento non sono stati definiti.

d Fare clic su Save Segment.

8 (Solo segmenti di tipo esterno) Impostare il segmento come segue:

a Nella finestra External List specificare i tipi di record contenuti nell'elenco esterno e specificare se si desidera applicare filtri contatto aggiuntivi.

b Nella finestra Find External List, selezionare il file CSV.

c Nella finestra External List, selezionare i campi che si desidera vengano utilizzati dalla procedura guidata della segmentazione per stabilire le corrispondenze tra il file CSV e i campi Oracle CRM On Demand, quindi mappare i campi dal file CSV ai campi Oracle CRM On Demand corrispondenti e fare clic su Save.

9 Nella finestra Save Segment, immettere un nome per il segmento e fare clic su Save.

La procedura guidata genera un elenco contatti di record che soddisfano tutti i criteri impostati. L'elenco viene visualizzato in un foglio di lavoro appena creato con l'etichetta utilizzata per il nome del segmento.

NOTA: quando la procedura guidata genera il segmento, restituisce solo i record accessibili in Oracle CRM On Demand.

10 (Facoltativo, solo segmenti di tipo statico) Selezionare o eliminare i contatti della finestra List Members e fare clic su Save.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico.

NOTA: quando si aggiorna un segmento dinamico, il segmento viene sovrascritto e non è ripristinabile.

Per aggiornare un segmento dinamico

1 Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.

2 Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Refresh Segment.

3 Nella finestra Refresh Dynamic Segments, selezionare il segmento.

4 Fare clic su Refresh.

Nella procedura seguente viene descritto come aggiornare un segmento dinamico o statico.

Per aggiornare un segmento dinamico o statico

- 1** Aprire il file di modello (Excel) della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage Segments.
- 3** Selezionare il segmento dinamico o statico che si desidera aggiornare.
- 4** Fare clic su Edit.
- 5** Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Se i segmenti sono statici, selezionare o cancellare i contatti nella finestra Select Segment Members.
 - Se i segmenti sono dinamici, aggiornare i filtri.
- 6** Fare clic su Salva.

La procedura guidata genera il segmento utilizzando i criteri appena definiti.

Caricamento di segmenti

È possibile caricare in Oracle CRM On Demand i segmenti creati in Segmentation Wizard. Quando si carica un segmento, Oracle CRM On Demand collega i contatti presenti nell'elenco a una campagna disponibile in Oracle CRM On Demand. I contatti vengono visualizzati nella sezione Destinatari della pagina Dettaglio campagna.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come caricare un segmento in Oracle CRM On Demand.

Procedure preliminari. In Oracle CRM On Demand, creare la campagna alla quale si desidera collegare il segmento.

Per caricare un segmento

- 1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Upload Segments.
- 3** Nella finestra Upload Segments:
 - a** Selezionare i segmenti che si desidera caricare.
 - b** Selezionare la campagna per questo segmento.
 - c** Selezionare lo stato di consegna per i destinatari in fase di caricamento.

Il valore selezionato viene visualizzato nella colonna Stato di consegna della sezione Destinatari nella pagina Dettaglio campagna.

d Fare clic su Carica.

NOTA: è possibile caricare un massimo di 10.000 destinatari in una singola campagna.

Esportazione di segmenti

È possibile esportare un segmento come file CSV, che può essere distribuito a terze parti. Nella procedura riportata di seguito viene descritto come esportare i segmenti.

Per esportare un segmento

- 1** Aprire il file di modello Excel della procedura guidata Segmentation Wizard.
- 2** Nella barra degli strumenti Target Builder, fare clic su Manage segments.
- 3** Nella finestra Manage Segments, selezionare il segmento che si desidera esportare e fare clic sull'opzione di esportazione.
- 4** Spostare nell'area relativa ai campi selezionati i campi che si desidera includere, disporli nell'ordine desiderato e fare clic sull'opzione di esportazione.
- 5** Nella finestra Salva con nome, assegnare un nome al file e salvarlo nella posizione desiderata.

14 Report

Per creare e visualizzare report e diagrammi relativi ai dati aziendali si usa la home page Report, che contiene il catalogo dei report disponibili. Questa home page costituisce il punto di partenza per l'esecuzione, la stampa e il salvataggio dei report. Se il proprio ruolo include il privilegio Gestione report personalizzati, è inoltre possibile creare report personalizzati e renderli disponibili per tutti i dipendenti dell'azienda.

Per modificare la visibilità impostata per i vari record o registri, usare il Selettore Registro. Per ulteriori informazioni sulla visibilità dei record e sui record disponibili, vedere [Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics](#) (a pagina 780).

NOTA: le modifiche apportate ai campi Lingua predefinita, Valuta e Paese nelle pagine Profilo personale vengono prese in considerazione nei report e nelle analisi solo dopo essere usciti e aver eseguito di nuovo la procedura di accesso. Inoltre, in base alla lingua predefinita dell'azienda, è possibile che alcuni elementi dei report siano visualizzati in una lingua diversa da quella predefinita personale. Anche se le eventuali modifiche al fuso orario non vengono inserite nei report, durante il login successivo viene inizializzato un insieme di valori diverso per le variabili di sessione che dipendono dal fuso orario.

Nota per i nuovi utenti: alcuni report vengono aggiornati di notte, pertanto è possibile che i dati non siano visibili nei report per le prime 24 ore successive all'accesso. Ad esempio, i report Efficacia vendite visualizzano i dati solo al termine di questo periodo iniziale.

Esistono i due tipi di report descritti di seguito.

- **Report personalizzati.** Vengono definiti personalizzati i report creati personalmente da un utente o dai relativi colleghi. Questi report sono disponibili nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report. Per accedere ai report creati in precedenza è possibile usare il collegamento La mia analisi. Per accedere ai report condivisi creati personalmente e dai propri colleghi si usa il collegamento Analisi personalizzata condivisa. Per ulteriori informazioni sull'accesso ai report personalizzati esistenti, vedere [Impostazione delle cartelle report](#) (a pagina 813). Per creare propri report personalizzati, fare clic sul collegamento Progettazione analisi. Per ulteriori informazioni sulla creazione di propri report personalizzati, vedere [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824).
- **Report precostituiti.** Vengono definiti precostituiti i report forniti con Oracle CRM On Demand. Questi report sono disponibili nelle sezioni Elenchi rapidi, Analisi della pipeline, Efficacia vendite, Clienti, Servizio ed Efficacia marketing della home page Report. I report precostituiti non possono essere modificati o eliminati, ma è possibile aprirli, modificarli e salvarli usando nomi diversi. È possibile usarli come base per un nuovo report personalizzato. Per ulteriori informazioni sui report precostituiti, vedere [Informazioni sui report precostituiti](#) (a pagina 806).

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

[Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics](#) (a pagina 780)

[Informazioni sui report precostituiti](#) (a pagina 806)

[Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers](#) (a pagina 811)

[Gestione di report](#) (a pagina 812)

[Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824)

[Informazioni sulle limitazioni nei report](#) (a pagina 825)

[Dashboard](#) (a pagina 1119)

[Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1112)

Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics

In Analytics sono disponibili numerose impostazioni di controllo della visibilità sono applicate secondo l'ordine riportato di seguito.

- 1 Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics (nei privilegi di ruolo)
- 2 Impostazione Aree oggetto reporting nel profilo utente
- 3 Impostazione Aree oggetto cronologia nel profilo utente
- 4 Registri e Selettore Registro
- 5 Delega utente
- 6 Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo (nei profili azienda e utente)

Un amministratore dell'azienda che usa queste impostazioni è in grado di determinare i record che verranno visualizzati nei report eseguiti. Ad esempio, un responsabile può visualizzare le proprie opportunità e le opportunità dei dipendenti subordinati, mentre le impostazioni di un funzionario commerciale limitano la visualizzazione alle sole opportunità che appartengono al funzionario commerciale.

Impostazione Accedi a tutti i dati in Analytics

Gli utenti con impostazioni di ruolo che prevedono il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics usufruiscono della visibilità completa dei dati dell'intera organizzazione, compresi i record contrassegnati come privati. In genere questo privilegio viene concesso all'amministratore dell'azienda. Gli utenti con impostazioni di ruolo che prevedono il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics usufruiscono della visibilità completa dei dati dell'intera organizzazione, compresi i record contrassegnati come privati.

Se il ruolo utente non prevede il privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, la scelta dei dati utente che potranno essere visualizzati nei report dipende dall'impostazione di visibilità di Analytics specificata nel profilo dell'azienda o dell'utente.

Impostazione Aree oggetto reporting

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda. Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.

Area oggetto cronologia

Questa impostazione viene utilizzata in genere da tutti gli utenti dell'organizzazione che non svolgono mansioni di amministratore dell'azienda. Si tratta di un'impostazione disponibile sia nel profilo azienda che nei profili utente. Se l'impostazione non è stata definita nel profilo di un utente, verrà applicata l'impostazione definita nel profilo dell'azienda.

Di seguito viene fornita la descrizione dei due valori possibili dell'impostazione.

- **Visibilità responsabile.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati di cui sono proprietari i subordinati, compresi i record contrassegnati come privati.
- **Visibilità team.** Consente di visualizzare i propri dati e tutti i dati condivisi personalmente tramite i team clienti e opportunità e l'assegnazione dei gruppi.
- **Visibilità completa.** Combina la visibilità responsabile e la visibilità team per visualizzare i dati di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i subordinati, nonché i dati condivisi personalmente e dai propri subordinati.

Registri e Selettore Registro

Se si usufruisce dell'impostazione Visibilità completa, la funzione Registri garantisce un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Il Selettore Registro, disponibile nelle pagine Report, consente di limitare i dati visualizzabili a quelli contenuti in un registro e nei relativi registri secondari, se esistenti. Questa funzione è disponibile solo se si è assegnati a uno o più registri e se si usa un'area argomenti Analytics e non un'area argomenti Reporting. Se si usufruisce del privilegio Accedi a tutti i dati in Analytics, è possibile continuare a visualizzare tutti i dati indipendentemente dal registro selezionato. Inoltre, la visibilità di tipo Lettura di tutti i record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registri in Analytics.

Un amministratore dell'azienda può impostare, per ogni utente, un registro predefinito per il Selettore Registro nelle pagine Report. Per tale impostazione si usa il campo Registro predefinito per Analytics del profilo utente.

Nota: se il registro predefinito del profilo viene impostato su un registro che non può contenere dati o al quale non è possibile accedere, viene visualizzato un messaggio di errore di tipo Accesso negato.

I dati associati a un registro, utilizzato per implementare la gestione del territorio e l'attivazione dell'allineamento in Oracle CRM On Demand, sono supportati anche in Oracle CRM On Demand Answers mediante la funzione Visibilità registro. Quando si seleziona un registro nel Selettore Registro, in Oracle CRM On Demand Answers vengono visualizzati solo i record cliente e contatto attivi associati al registro. I record per i quali è stata eliminata l'associazione a un registro o che diventeranno attivi non vengono visualizzati nei report.

Proprietà registro

Gli utenti e i registri personalizzati possono essere proprietari di record cliente e contatto. La proprietà del registro consente di simulare i territori. Quando un record è di proprietà esclusiva di un registro, tale record è visibile solo mediante la funzione di visibilità registro. In modo analogo, quando un record è di proprietà esclusiva di un utente e non è associato a un registro, tale record non è visibile mediante la funzione di visibilità registro. Per illustrare ulteriormente la modalità di proprietà dei record, vedere l'esempio nella tabella riportata di seguito.

Record cliente	Proprietario record	Associazione registro	Descrizione
Action Rentals	Utente (Lucy Harris)	Nessuno	Action Rentals è di proprietà di Lucy Harris e non è associato ad alcun registro.
Bobcat Corp.	Registro (Ovest)	Ovest	Bobcat Corp. è di proprietà del registro Ovest, che pertanto diventa il registro primario.
Coastal Company	Utente (Lucy Harris)	Ovest	Coastal Company è di proprietà di Lucy Harris ed è associato al registro Ovest nell'applet secondaria.

Risultati

I record riportati di seguito vengono visualizzati nelle modalità di visibilità Responsabile, Team e Completa per Lucy Harris poiché è proprietaria o condivide questi record:

- Action Rentals
- Coastal Company

Il record Bobcat Corp. non viene visualizzato in queste modalità perché è di proprietà esclusiva del registro Ovest. I record riportati di seguito vengono visualizzati quando il registro Ovest viene selezionato dal Selettore Registro poiché questi record sono di proprietà o sono associati al registro Ovest:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

Il record Action Rentals non viene visualizzato nella modalità di visibilità Registro poiché è di proprietà esclusiva dell'utente Lucy Harris. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record](#) (a pagina 39) e Informazioni sulle modalità di proprietà dei record.

Delega utente

La funzione Delega utente consente un ulteriore controllo sui dati che possono essere visualizzati nei report. Utilizzando il Selettore Registro è possibile visualizzare i dati di qualsiasi utente nell'elenco Utenti delegati del quale si è stati inseriti. È possibile selezionare il nome dell'utente interessato dal Selettore Registro. Nel report non verranno visualizzati i propri dati, ma solo i dati dell'utente selezionato. L'impostazione di visibilità di Analytics di cui si dispone rimane tuttavia effettiva. Se ad esempio si è stati aggiunti all'elenco Utenti delegati di Giovanni e l'impostazione di visibilità di Analytics per Giovanni è Visibilità responsabile, nel report non

verranno necessariamente visualizzati gli stessi dati visualizzati da Giovanni a meno che Visibilità responsabile non sia anche la propria impostazione.

Impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo

Questo controllo è disponibile sia nel profilo dell'azienda che nei profili utente. Questo controllo determina se Oracle CRM On Demand Answers deve tenere conto dell'impostazione Diritto di lettura di tutti i record di un ruolo per i tipi di record. Se questo controllo è impostato su Sì nel profilo dell'azienda oppure su Sì o su Nullo nel profilo di un utente e, inoltre, se il flag Diritto di lettura di tutti i record è selezionato per tutti i tipi di record, un utente può visualizzare tutti i record di quel determinato tipo nei report. Quando queste condizioni non vengono soddisfatte, Oracle CRM On Demand Answers applica le impostazioni di visibilità predefinite nelle aree argomenti Reporting e Analytics.

Se l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per un utente, Oracle CRM On Demand Answers ignora l'impostazione di visibilità per i tipi di record contrassegnati con Dispone del diritto di lettura di tutti i record nella definizione del ruolo. Per gli altri tipi di record Oracle CRM On Demand Answers applica la visibilità basata sulle impostazioni predefinite per le aree argomenti Reporting e cronologiche. Se ad esempio l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo è abilitata per il proprio profilo, l'impostazione di visibilità per le aree argomenti Reporting è Visibilità responsabile e il flag Dispone del diritto di lettura di tutti i record è impostato per i tipi di record Opportunità ma non per i tipi di record Contatto, durante l'esecuzione di un report verranno visualizzate tutte le opportunità, ma solo per i contatti di cui si è proprietari e di cui sono proprietari i propri subordinati.

Quando usano l'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo in Analytics, le aziende e gli amministratori delle aziende devono tenere presenti le considerazioni riportate di seguito.

- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sulla visibilità Registro. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un registro con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli contenuti nel registro selezionato.
- La visibilità di tipo record basata su ruolo ha la priorità sugli aspetti di visibilità correlati alla gerarchia e alla delega degli utenti in Analytics. Quando si usa il Selettore Registro per selezionare un utente con la visibilità di tipo record basata su ruolo abilitata e l'impostazione Diritto di lettura di tutti i record definita su un tipo di record del proprio ruolo, verranno visualizzati tutti i record del tipo di record e non solo quelli di cui è prevista la visualizzazione per l'utente selezionato.
- Nei report con due o più tipi di record, la visibilità dei record si basa sul tipo di record a cui è associato il controllo di visibilità più restrittivo. Se ad esempio la visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per il tipo di record Contatto, ma non per il tipo di record Opportunità, ed entrambi i tipi di record si trovano nel report, Analytics mostrerà solo le opportunità per le quali l'utente usufruisce dell'accesso e i contatti associati.
- Nelle aree argomenti cronologiche l'accesso al tipo di record dipendente è sempre basato sulla visibilità responsabile. Questa limitazione non si applica alle aree argomenti in tempo reale. La visibilità di tipo record basata su ruolo non ha effetto su questa limitazione.
- L'accesso alle quote utente è sempre basato sulla visibilità responsabile, sia nelle aree argomenti in tempo reale che in quelle cronologiche. La visibilità di tipo record basata su ruolo non ha effetto su questo funzionamento.

Sicurezza e visibilità dei dati nelle aree argomenti Analytics e Reporting

I dati visualizzati nei report dipendono dalle impostazioni di sicurezza e visibilità dei dati definite per i tipi di record e dalle impostazioni di visibilità predefinite relative alle aree argomenti Analytics e Reporting. La maggior parte dei tipi di record è protetta in ogni area argomenti. Esistono tuttavia eccezioni a questa regola per supportare le esigenze di report dei tipi di record associati anche quando questi tipi di record associati non sono condivisi o detenuti in modo esplicito da un utente. Ad esempio, il tipo di record cliente è protetto solo nelle aree argomenti in cui il cliente è il tipo di record vincolante primario, mentre nelle altre aree argomenti non sono previste limitazioni.

Un tipo di record viene mantenuto illimitato in un'area argomenti per consentire di creare report sulle associazioni tra tipi di record. Nell'area argomenti Cronologia lead, ad esempio, è possibile creare report per i lead detenuti e condivisi personalmente nonché per i clienti corrispondenti di tali lead, anche se non si è proprietari dei clienti e non si tratta di clienti condivisi personalmente.

Nella tabella riportata di seguito viene indicata la visibilità dei tipi di record nelle aree argomenti analitiche.

Tipo di record	Area argomenti	V	V	V
		i	i	i
		s	s	s
		i	i	i
		b	b	b
		i	i	i
		l	l	l
		i	i	i
		t	t	t
		t	t	t
		à	à	à
		c	c	c
		o	o	o
		r	r	r
		t	t	t
		e	e	e
		s	s	s
		a	a	a
		p	p	p
		r	r	r
		e	e	e
		s	s	s
		a	a	a
		b	b	b
		i	i	i
		l	l	l
		e	e	e
Cliente	Indirizzo cliente	F	F	P
		r	r	r
		c	c	c
		t	t	t
		e	e	e
		t	t	t
		t	t	t
		c	c	c
		o	o	o
	Cronologia concorrente cliente	F	F	F
		r	r	r
		c	c	c
		t	t	t

Tipo di record	Area argomenti	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		à	à	à	à
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		p	p	p	p
		r	r	r	r
		o	o	o	o
		n	n	n	n
		s	s	s	s
		a	a	a	a
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		c	c	c	c
	Cronologia cliente e partner	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		c	c	c	c
		c	c	c	c
	Cronologia cliente e cliente correlato	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		c	c	c	c
		c	c	c	c
	Cronologia contatti cliente	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		t	t	t	t

Tipo di record	Area argomenti	V i s i b i l i t t à c o m p e s a r i o n s a b i l e	V i s i b i l i t t à c o m p e s a r i o n s a b i l e
		t t t c c c	
	Cronologia cliente	F r r c c t t t e e t t t c c c	
	Cronologia team cliente	F r r c c t t t e e t t t t t c c c i i i r r r t t t a a a s s s e e e	

Tipo di record	Area argomenti	Vviii ssiii ttiii lliii ttiii àààà rt ee sa pr or s a h il e	Vviii ssiii ttiii lliii ttiii àààà rt ee sa pr or s a h il e
		àààà llll llll àààà	vvi iii ss iii ttt iii lll iii ttt àààà
		ttt eee àààà rrrr	
		Altre aree argomenti	III lll lll iii rrr iii

Tipo di record	Area argomenti	V i s i b i l i t à c o m p l e t a b i l e	V i s i b i l i t à c o m p l e t a
		t t t a a t t c	
Concorrente cliente	Tutte	I I I i i r i t t a t c	I I I l l m i t r a t o a t c
Partner cliente	Tutte	I I I l l m i i r i t t a t c	I I I l l m i t r a t o a t c
Cliente correlato	Tutte	I I I l l l	I I I l l l

Tipo di record	Area argomenti	Vv ii ss ii bb ii ll ii tt àà rt ee sa pr o r s a b il e	Vv ss ii bb ii ll ii tt àà co mp le ta
cliente		Il m i i rr i i tto aa tt cc	
Fatturato cliente	Tutte	FI Il rl li cl m ti it era ti t tto ca t c	
Attività	Tutte	FF P rr r cco tt t eee tt t tt t cco	

Tipo di record	Area argomenti	VV ii ss ii bb ii ll ii tt àà rr ee ss pp oo ss àà bb ll ee	VV ss ii bb il it àà co mp le ta
Bene	Tutte	FF rr cc tt ee tt tt cc ii ii rr tt aa ss ee aa ll tt ii pp cc cc ii	PP rr co tt ee tt tt co ii in rb aa ts aa ss el ti ap ll od tt ii rr pe cc co rr id c

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		c	c
		r	r
		t	t
		e	e
		s	s
		p	p
		r	r
		e	e
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		e	e
		r	r
		e	e
		c	c
		c	c
		n	n
		c	c
		t	t
		r	r
		e	e
		c	c
		c	c
		l	l
		i	i
		e	e
		r	r
		t	t
		e	e
Attività visite	Tutte	F	P
		r	r
		r	r
		c	c
		o	o
		t	t
		t	t
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
		o	o
Campagna	Tutte	I	I
		l	l
		l	l
		l	l
		m	m
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t

Tipo di record	Area argomenti	V i i s i i b i i i i i t t à à r t e e s a p r o n s a b i l e	V i s i b i i l i t t à c o m p e t e n z e
		r i t t o a t t c	r a t t o a t t c
Contatto	Cronologia team contatto	F r c t e t t c c o i i n r b a t s a e s a e l a a v l i l s a i	F r c t e t t c c o i i n r b a t s a e s a e l a a v l i l s a i

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		c	c
		o	o
		r	r
		t	t
		e	e
		s	s
		a	a
		p	p
		r	r
		e	e
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		s	s
		à	à
		i	i
		t	t
		e	e
		i	i
		a	a
		l	l
		m	m
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		t	t
		t	t
		e	e
		a	a
		r	r
	Altre aree argomenti	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		c	c
		t	t
		t	t
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
Interessi contatto	Tutte	F	F
		P	P
		r	r
		r	r

Tipo di record	Area argomenti	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e
		c c o t t t e e t t t c c o	
Fatturato contatto	Tutte	F r r c c o t t t e e t t t c c o	
Rivenditore	Cronologia rivenditore	F r r c c o t t t e e t t t c c o	
	Altre aree argomenti	I I I I I i i i	

Tipo di record	Area argomenti	VV ii ss ii bb ii il il it tt à c o m p l e t a r s à b i l e
		rr ii tt aa tt cc
Dipendente	Tutte	FFP rrr cco ttt eee ttt ttt cco
Nucleo familiare	Tutte	FFP rrr cco ttt eee ttt ttt cco
Eventi medici	Tutte	FFP rrr cco ttt

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		c	c
		r	r
		t	t
		e	e
		s	s
		p	p
		r	r
		e	e
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
		o	o
Opportunità	Tutte	F	P
		r	r
		r	r
		c	c
		c	c
		t	t
		t	t
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
		o	o
Concorrente opportunità	Tutte	I	I
		l	l
		l	l
		i	i
		m	m
		i	i
		t	t
		r	r
		a	a
		i	i
		t	t
		t	t
		o	o
		a	a
		t	t
		t	t
		c	c
Partner opportunità	Tutte	I	I
		l	l
		l	l
		i	i
		m	m
		i	i
		i	i
		t	t

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		c	c
		o	o
		r	r
		t	t
		e	e
		s	s
		a	a
		p	p
		r	r
		o	o
		n	n
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		e	e
		r	r
		a	a
		i	i
		t	t
		t	t
		o	o
		a	a
		t	t
		t	t
		c	c
		c	c
Partner	Tutte	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		c	c
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
		c	c
Portafoglio	Tutte	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		c	c
		t	t
		t	t
		e	e
		e	e
		t	t
		t	t
		t	t
		c	c
		c	c
Fatturato prodotto	Tutte	F	F
		r	r
		r	r
		c	c
		c	c
		t	t
		t	t

Tipo di record	Area argomenti	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e
		e t t t c c i i n r b a t s a e s a e l t i a p l o d t i i r p e c c o c r i d o r p e p c o c r	

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità
		rt cu n cit pà pp ce rr tl ua rv ii ts à b cil eit i à r fe as tp to un rs aa tb i il

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		a	a
		c	c
		o	o
		m	m
		p	p
		e	e
		s	s
		a	a
		r	r
		e	e
		t	t
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		e	e
		e	e
		p	p
		r	r
		a	a
		c	c
		t	t
		i	i
		c	c
		p	p
		t	t
		o	o
		d	d
		t	t
		c	c
		i	i
		r	r
		e	e
		c	c
		o	o
		r	r
		d	d
		o	o
		p	p
		p	p
		o	o
		r	r
		t	t
		u	u
		n	n
		i	i
		t	t
		à	à
		d	d
		e	e
		i	i

Tipo di record	Area argomenti	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		i	i
		t	t
		t	t
		à	à
		c	c
		o	o
		r	r
		t	t
		e	e
		s	s
		p	p
		r	r
		o	o
		n	n
		s	s
		a	a
		b	b
		i	i
		l	l
		e	e
		f	f
		a	a
		t	t
		t	t
		u	u
		r	r
		a	a
		t	t
		p	p
		r	r
		o	o
		d	d
		o	o
		t	t
		t	t
		o	o
		p	p
		e	e
		r	r
		l	l
		a	a
		v	v
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		il	il
		it	it

Tipo di record	Area argomenti	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e	V i s i b i l i t à c o m p e s a r i o n s a b i l e
			à t e a m
Quota	Tutte	F r c t e t t c o i i n r b a t s a e s a e l a a v l i l s a i b	P r r o t t t t t t i n b a s e a e l a v i s i b

[illegible]

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team
	correlati		
	Oggetti personalizzati 1, 2, 3 e Clienti	Protetto	Protetto
	Altre aree argomenti	Illimitato	Illimitato
Concorrente cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Partner cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Cliente correlato cliente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Attività	Attività condivise	Protetto in base alla visibilità team	Protetto in base alla visibilità team
	Altre aree argomenti	Protetto	Protetto
Bene	Tutte	Protetto in base al cliente	Protetto in base al cliente
Campagna	Tutte	Illimitato	Illimitato
Contatto	Tutte	Protetto	Protetto
Oggetti personalizzati 1-15	Tutte	Protetto	Protetto
Rivenditore	Tutte	Illimitato	Illimitato
Dipendente	Tutte	Illimitato	Illimitato
Nucleo familiare	Tutte	Protetto	Protetto
Lead	Tutte	Protetto	Protetto
Opportunità	Tutte	Protetto	Protetto
Concorrente opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato
Partner opportunità	Tutte	Illimitato	Illimitato
Fatturato	Tutte	Protetto	Protetto in base al tipo di record

Tipo di record	Area argomenti	Visibilità responsabile	Visibilità team
prodotto			opportunità dei fatturati prodotto
Quota	Tutte	Protetto in base alla visibilità responsabile	Protetto in base alla visibilità responsabile
Contatto relazione	Tutte	Illimitato	Illimitato
Richiesta di servizio	Tutte	Protetto	Protetto
Veicolo	Tutte	Protetto	Protetto

Note:

1. La visibilità di tipo record basata su ruolo è abilitata per tutti i tipi di record.
2. La visibilità Registro in Oracle CRM On Demand Answers è abilitata per i tipi di record seguenti: Cliente, Attività, Bene (in base al cliente), Contatto, Nucleo familiare, Lead, Evento medico, Opportunità, Fatturato prodotto, Richiesta di servizio e Oggetti personalizzati da 1 a 15. La visibilità Registro nelle aree oggetto reporting consente di visualizzare i record nel registro corrente, mentre nelle aree argomenti analitiche consente di visualizzare anche tutti i record contenuti nei registri secondari.

Informazioni sui report precostituiti

In Oracle CRM On Demand sono disponibili numerosi report precostituiti. Si tratta di report non possono essere modificati o eliminati direttamente. È possibile aprirli, modificarli e salvarli usando nomi diversi. È possibile usarli come base per un nuovo report personalizzato. Questi report si trovano nella home page Report e sono organizzati nelle sezioni riportate di seguito.

- Elenchi rapidi
- Analisi pipeline
- Efficacia vendite
- Clienti
- Servizio
- Efficacia marketing
- Registrazione utilizzo

Nota: i report precostituiti vengono visualizzati solo se il ruolo utente dispone del privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite.

Elenchi rapidi

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Opportunità per cliente	Visualizza l'elenco completo delle opportunità per cliente.
Opportunità per fase di vendita	Visualizza l'elenco completo delle opportunità per fase di vendita.
Attività per opportunità	Crea e consente di valutare l'elenco completo delle attività per opportunità.
Clienti per funzionario commerciale	Visualizza l'elenco completo dei clienti per funzionario commerciale.
Mailing list contatto	Visualizza e consente di stampare una mailing list completa dei contatti per cliente.
Elenco dipendenti	Visualizza l'elenco completo degli utenti di Oracle CRM On Demand nell'azienda.

Analisi pipeline

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi pipeline	Analizza la pipeline per identificare opportunità e sfide.
Analisi fatturato delle opportunità	Analizza il fatturato delle opportunità
Analisi qualità pipeline	Valuta la qualità delle operazioni e identifica quelle più importanti su cui è possibile concentrarsi e che possono essere chiuse in modo rapido.
Analisi pipeline del team	Analizza le operazioni per team.
Prime 10 opportunità	Visualizza e analizza le prime dieci operazioni.
Analisi pipeline cronologica	Analizza cronologicamente la pipeline per valutare le prestazioni correnti rispetto alle previsioni passate.
Analisi trimestrale cronologia fatturato previsto	Confronta il fatturato previsto nel tempo con il fatturato corrente per trimestre.
Analisi trimestrale cronologia fatturato opportunità	Confronta il fatturato di opportunità cronologico con il fatturato corrente per trimestre.

Nome report	Descrizione
Analisi fatturato chiuso trimestrale	Confronta il fatturato di chiusura del trimestre precedente con il fatturato corrente.
Analisi delle prestazioni del fatturato	Fornisce l'analisi approfondita delle prestazioni del fatturato trimestrale in una sola vista.
Analisi cronologia fase di vendita	Analizza l'attività e altre metriche di pipeline per la cronologia delle fasi di vendita.

Efficacia vendite

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Elenco dei primi per prestazione	Visualizza, analizza e identifica i funzionari con le migliori prestazioni nelle regioni, nei settori e così via.
Analisi efficacia vendite trimestrale	Analizza l'efficacia delle vendite trimestre per trimestre e per subordinato.
Analisi efficacia vendite del team	Analizza l'efficacia delle vendite del team.
Analisi attività del team	Analizza l'attività del team per migliorare la produttività.
Analisi tasso di successo del team	Valuta l'efficacia del tasso di successo del team.
Analisi ciclo di vendita medio del team	Analizza l'efficacia del ciclo di vendita medio del team.

Clienti

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi numero opportunità cliente	Analizza il numero totale di clienti con opportunità in base a dati demografici diversi.
Analisi numero di clienti	Analizza il numero totale di clienti in base a dati demografici diversi.
Analisi contatto per opportunità	Analizza il numero di contatti con opportunità in base a vari criteri.
Analisi contatto per cliente	Analizza il numero totale di contatti in base a criteri cliente.

Nome report	Descrizione
Primi 10 clienti	Visualizza e analizza i primi 10 clienti.
Analisi del cliente	Analizzi i clienti esistenti.
Fatturato chiuso per analisi cliente	Analizza il fatturato di chiusura in base ai dati demografici del cliente.

Servizio

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi del servizio	Identifica i problemi di servizio importanti e indica gli andamenti del servizio nell'area specificata.
Elenco report servizio	Consente di esaminare un elenco delle richieste di servizio importanti. Questi dati vengono aggiornati ogni giorno.
Analisi aging richieste di servizio correnti	Analizza e gestisce l'aging delle richieste di servizio.
Analisi richiesta di servizio aperta	Valuta e analizza le richieste di servizio aperte.
Numero di analisi richiesta di servizio	Valuta e analizza il numero totale delle richieste di servizio.
Analisi servizio del team	Analizza le richieste di servizio per membro del team.

Efficacia marketing

Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Stato campagna attiva	Analizza le metriche delle prestazioni relative alle campagne attive.
Risultati campagna completata	Genera grafici e confronta metriche delle prestazioni specifiche per le campagne completate.
Efficacia campagna per nome campagna	Valuta le metriche delle prestazioni selezionate per le campagne completate.
Efficacia campagna per tipo di campagna	Valuta le metriche delle prestazioni selezionate per tipo di campagna per le campagne completate.
Analisi follow-up team	Analizza gli andamenti di età, follow-up e stato per i lead.

Nome report	Descrizione
Analisi dell'origine dei lead	Analizza gli andamenti di volume relativi ai lead per origine dei lead.
Analisi origine opportunità per data di chiusura	Tiene traccia dell'andamento delle origini dei lead per le opportunità in base alla data di chiusura delle opportunità.
Analisi origine opportunità per data di creazione	Tiene traccia dell'andamento delle origini dei lead per le opportunità in base alla data di creazione delle opportunità.
Fatturato previsto	Effettua una stima del fatturato di chiusura futuro. La stima si basa sulle metriche delle prestazioni precedenti.

Registrazione utilizzo

I report Registrazione utilizzo sono disponibili per gli utenti che dispongono del privilegio Registrazione utilizzo. Le informazioni sono elencate nella tabella riportata di seguito.

Nome report	Descrizione
Analisi utilizzo oggetto applicazione	Analizza l'utilizzo dei tipi di record nell'applicazione in base ai trimestri calendario dell'anno selezionato.
Analisi adozione utente	Analizza l'adozione degli utenti dell'applicazione in base ai login utente.
Panoramica impostazione e configurazione	Visualizza il riepilogo dei dettagli di impostazione e configurazione dell'applicazione per l'azienda.
Login utente per ruolo	Visualizza e analizza i login utente per ruolo in base a un anno e a un mese del calendario.
Login utente per primi 25 utenti	Visualizza e analizza i login dei primi utenti in base a un anno e a un mese del calendario.
Prime 10 viste di pagina	Visualizza e analizza le prestazioni delle prime 10 viste di pagina dell'applicazione.
Prestazioni Analytics	Visualizza un'analisi delle prestazioni delle interrogazioni e dei dashboard di report e analisi.

Parametri report

In alcuni dei report precedenti vengono visualizzati i parametri riportati di seguito.

- **Dimensione media operazione.** La dimensione media dell'operazione basata sul fatturato opportunità, convertito nella valuta predefinita dell'utente.
- **Costo per vendita chiusa.** Il costo diviso per il numero di successi.
- **Costo per lead.** Il costo diviso per il numero di lead.

- **ROI.** Il rapporto ROI viene calcolato usando il fatturato opportunità totale derivato dalla campagna (guadagno) e il costo totale della campagna (costo). La formula usata per il calcolo è (guadagno meno costo) diviso costo.
- **Percentuale di successi opportunità.** La percentuale di opportunità realizzate.

Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers

Oracle CRM On Demand Answers supporta diverse opzioni di calendario:

- **Trimestre di calendario.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Ogni mese è un mese intero e inizia e finisce nella stessa data.
- **Modello 5-4-4.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese è di 5 settimane, il secondo e il terzo di 4.
- **Modello 4-4-5.** Un tipo di calendario fiscale in cui l'anno fiscale può iniziare in qualsiasi giorno e mese. Ciascun anno fiscale di 12 mesi consiste di quattro trimestri di tre mesi ciascuno. Il primo mese e il secondo mese sono di 4 settimane, il terzo di 5.
- **Calendario fiscale personalizzato.** Un tipo di calendario fiscale con date di inizio e di fine univoche per ciascun anno. Consente inoltre alle aziende di gestire singolarmente gli anni con una cinquantatreesima settimana o settimana bisestile.

La dimensione data è già generata per 20 anni (dal 2000 al 2020) per tutti i tipi di calendario eccetto il calendario fiscale di tipo personalizzato. Pertanto, le aziende definite in base al tipo di calendario Trimestre di calendario, 4-4-5 o 5-4-4 possono analizzare i propri parametri fiscali per i dati con le date che rientrano in questo intervallo (dal 2000 al 2020). Non è possibile effettuare l'analisi dei dati in base a periodi fiscali e di calendario con dimensioni data esterne a questo intervallo.

Per le aziende con calendario fiscale personalizzato, è possibile analizzare i parametri fiscali mediante la dimensione data solo per gli anni definiti in Oracle CRM On Demand. Ad esempio, se si definisce il calendario fiscale per gli anni dal 2000 al 2010, è possibile analizzare i parametri fiscali solo per questi 11 anni. Se viene creato, avviato o terminato un record in una data non compresa in questo intervallo, tale record è visibile nei report di Oracle CRM On Demand Answers fin quando non vi si accede o non viene collegato mediante la tabella delle dimensioni data.

Se un'azienda utilizza un calendario fiscale personalizzato, è necessario tenere in considerazione quanto segue:

- Se l'azienda passa da un calendario fiscale di tipo normale o standard (modelli trimestre di calendario, 4-4-5 e 5-4-4) a un calendario fiscale personalizzato, la modifica non è immediata. L'azienda dovrà richiedere un ETL (Extract, Transform, Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo perché la modifica venga completata.
- Se l'azienda passa da un calendario fiscale normale o standard a un calendario fiscale personalizzato, non è possibile analizzare gli snapshot della pipeline cronologica in Oracle CRM On Demand Answers per gli

anni fiscali non definiti nel calendario fiscale personalizzato. Gli snapshot cronologici non possono essere allineati con la nuova definizione di calendario.

- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale personalizzato per un anno esistente, questa modifica non viene applicata fin quando non viene effettuato un ETL completo.
- La definizione del calendario fiscale per le nuove aziende nonché le definizioni del calendario dei nuovi anni fiscali di aziende esistenti vengono elaborate durante l'aggiornamento notturno.
- Il campo Codice calendario fiscale nella dimensione data può essere utilizzato per decodificare la definizione del calendario fiscale per le aziende con un calendario standard o un calendario fiscale normale. Tuttavia, per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato non vi è garanzia che questo codice sia coerente, quindi non può essere decodificato in modo affidabile.
- Le aziende che scelgono di utilizzare un calendario fiscale personalizzato devono immettere definizioni del calendario fiscale a partire dal primo anno disponibile e procedere in modo sequenziale senza interruzioni nelle definizioni dell'anno fiscale. Se si desidera definire definizioni del calendario per gli anni precedenti, è possibile farlo, ma è necessario richiedere un ETL completo.

Gestione di report

Pere gestire i report, eseguire i task riportati di seguito.

- [Impostazione delle cartelle report](#) (a pagina 813)
- [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 814)
- [Revisione dei dati di un report](#) (a pagina 817)
- [Stampa di report](#) (a pagina 817)
- [Esecuzione di report](#) (a pagina 818)
- [Download di report](#) (a pagina 820)
- [Eliminazione di report](#) (vedere "[Eliminazione dei report](#)" a pagina 822)
- [Ridenominazione di report](#) (a pagina 822)
- [Copia e spostamento di report](#) (a pagina 823)

Se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati, è possibile effettuare le procedure aggiuntive descritte di seguito.

- [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824)
- [Come rendere pubblici i report personalizzati](#) (a pagina 1067)

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Report](#) (a pagina 779)

Impostazione delle cartelle report

È possibile impostare cartelle report e limitare la visibilità utente alle cartelle impostate. Una volta eseguite queste operazioni, solo gli utenti a cui è stata concessa la visibilità per determinate cartelle potranno visualizzarle nella home page Report.

Il processo di impostazione delle cartelle report è costituito dai passi generali descritti di seguito.

- 1 Creare cartelle e sottocartelle (in Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Assegnare la visibilità utente alle cartelle (dalle pagine di amministrazione di Oracle CRM On Demand).
Per ulteriori informazioni sull'impostazione della visibilità utente, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 814).
- 3 Inserire i report nelle cartelle (in Oracle CRM On Demand Answers).

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestione report personalizzati.

Per creare una cartella report

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi, selezionare una delle opzioni riportate di seguito:
 - Le mie cartelle. La nuova cartella viene memorizzata nella directory di cartelle privata dell'utente.
 - Cartelle condivise. La nuova cartella viene memorizzata nella cartella condivisa a livello aziendale.
- 5 Se si desidera creare la cartella come sottocartella di un'altra cartella, aprire la cartella principale.
- 6 Fare clic su Crea nuova cartella.
- 7 Inserire il nome e la descrizione della cartella.

NOTA: limitare la lunghezza dei nomi delle cartelle a 255 caratteri o meno, in quanto non è possibile configurare la visibilità per le cartelle di report condivise con nomi di lunghezza superiore a 255 caratteri.

- 8 Fare clic su Crea cartella.

La nuova cartella creata diventa visibile sulla home page Report. Tutti gli utenti con accesso alla cartella Analisi personalizzate condivise possono visualizzare le cartelle Cartella condivisa a livello aziendale appena create. Se necessario, la visibilità alla cartella condivisa può essere limitata collegando a essa i ruoli utente. Se alla cartella non vengono collegati ruoli utente, la visibilità rimane pubblica.

L'eventuale nuova cartella creata nelle cartelle personali diventa visibile nella cartella Le mie analisi, disponibile dalla scheda Report di Oracle CRM On Demand. Questa cartella contiene solo report privati che gli altri utenti non possono vedere.

Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise](#) (a pagina 814).

Per ridenominare una cartella

- 1** Fare clic su Rinomina nella riga della cartella nella finestra Gestisci analisi.
- 2** Immettere il nuovo nome.
- 3** (Consigliato) Selezionare l'opzione che consente di mantenere i riferimenti al vecchio nome dell'elemento.
- 4** Fare clic su Aggiorna.

Per eliminare una cartella

- Fare clic su Elimina nella riga della cartella nella finestra Gestisci analisi, quindi confermare l'eliminazione.

Per inserire report in una cartella di report

- Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.
 - Creare il report e salvarlo nella cartella.
 - Copiare o spostare un report salvato esistente da una cartella a un'altra.

Per ulteriori informazioni sulla copia e lo spostamento dei report, vedere [Copia e spostamento di report](#) (a pagina 823).

Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise

Per impostazione predefinita, tutti i ruoli utente dispongono di visibilità su ciascuna cartella condivisa. Per eseguire l'override dell'impostazione predefinita, è possibile collegare manualmente ruoli specifici alle cartelle individuali. Tenere tuttavia presente che quando si collega manualmente un ruolo utente a una cartella, Oracle CRM On Demand revoca la visibilità per tutti gli altri ruoli utente, ad eccezione del ruolo di Amministratore, sulla cartella interessata. Per collegare manualmente ciascun ruolo che dovrebbe avere visibilità, è necessario continuare.

Se si collega un ruolo a una cartella con sottocartelle, esso viene collegato anche a tutte le relative sottocartelle. Per modificare questa impostazione, passare alla sottocartella e apportare tutte le modifiche necessarie.

Il ruolo di Amministratore ha sempre visibilità su tutte le cartelle. Di conseguenza, non è possibile collegare o rimuovere manualmente tale ruolo da una cartella. Qualsiasi ruolo personalizzato creato mediante la copia del

ruolo Amministratore eredita la stessa visibilità per tutte le cartelle e in tutti i momenti, a prescindere se il ruolo sia collegato o scollegato manualmente alle cartelle.

Procedure preliminari. Per eseguire questa procedura, è necessario che il ruolo dell'utente includa il privilegio Gestire il contenuto.

Per impostare la visibilità utente su una cartella report condivisa

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina in Oracle CRM On Demand (non Oracle CRM On Demand Answers), fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella home page di amministrazione, fare clic sul collegamento Gestione del contenuto nella sezione Gestione del contenuto.
- 3** Nella pagina Gestione del contenuto, Fare clic sul collegamento Analisi personalizzate condivise nella sezione delle cartelle dei report.

Nella pagina Elenco cartelle vengono visualizzate tutte le sottocartelle per la cartella principale Analisi personalizzate condivise.

NOTA: tutti gli utenti possono visualizzare la cartella radice Analisi personalizzate condivise.

- 4** Selezionare una cartella come riportato di seguito.
 - Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una cartella di livello superiore, fare clic sul nome della cartella.
 - Se la cartella in cui si desidera impostare la visibilità è una sottocartella, fare clic sul collegamento Sottocartelle della cartella principale finché non si raggiungerà la cartella appropriata, quindi fare clic sul nome della cartella.
- 5** Per assegnare la visibilità sulla cartella a determinati ruoli, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a** Nella pagina Dettagli cartella, fare clic su Aggiungi ruoli.
 - b** Fare clic sull'icona di ricerca accanto al campo per collegare i ruoli utente.
 - c** Fare clic su Salva.
- 6** Per rimuovere un ruolo a cui è stata assegnata in precedenza la visibilità sulla cartella, effettuare le operazioni riportate di seguito:
 - a** Dal menu a livello di record per il ruolo, nella pagina Dettagli cartella, selezionare Rimuovi.
 - b** Confermare che si desidera rimuovere il ruolo dalla cartella.
- 7** Per rimuovere un ruolo utente dalla visibilità su una cartella report, fare clic su Rimuovi.
- 8** Fare clic su Salva.

SUGGERIMENTO: durante l'impostazione della visibilità per una sottocartella, è possibile fare clic sul nome della cartella nel campo Cartella principale per tornare alla pagina Dettagli cartella della cartella principale.

Condivisione di report privati

La possibilità di visualizzare la cartella dei report privati Le mie analisi dell'utente è limitata al solo utente della sessione di Oracle CRM On Demand. Nella cartella Le mie analisi sono inclusi i report creati dall'utente e memorizzati come privati. Se si dispone del privilegio Gestione report personalizzati, è possibile condividere con altre persone i report privati, salvandoli in una cartella condivisa a livello aziendale.

Per condividere un record privato

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi individuare e selezionare l'analisi, quindi dare clic su OK.
- 5 Nella pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Salva.
- 6 Nella finestra di dialogo Salva analisi, selezionare una cartella di destinazione (ad esempio Cartella condivisa a livello societario) nella cartella Cartelle condivise e fare clic su OK.

Informazioni sulla condivisione e la possibilità di nascondere i report precostituiti

I report precostituiti vengono condivisi da tutti gli utenti dell'azienda.

Il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite controlla se le analisi precostruite condivise devono essere esposte o meno agli utenti con ruoli specifici. Se il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite è attivato per un ruolo utente, tutte le analisi precostruite condivise vengono visualizzate nella relativa scheda Report. Se il privilegio non è attivato per un ruolo utente, tutte le analisi precostruite vengono nascoste.

Per nascondere determinati report precostruiti condivisi e visualizzarne altri, deselezionare il privilegio Accedi a report di analisi - Visualizza analisi precostruite. In tal modo vengono nascosti tutti i report precostruiti condivisi. In seguito, per condividere determinati report condivisi, passare a Oracle CRM On Demand Answers, aprire il report che si desidera condividere e salvarlo in una cartella condivisa nella Cartella condivisa a livello aziendale. Configurare la visibilità della cartella condivisa come necessario.

NOTA: il privilegio Accesso a report di analisi - Visualizza analisi precostruite determina se si dispone dell'accesso ai report precostruiti. Se questo privilegio non è abilitato, i report non vengono visualizzati e potrebbe essere visualizzato un messaggio di errore indipendentemente da dove è stato eseguito l'accesso ai report, ad esempio dalla scheda Report, dalla home page, dal dashboard, dall'applet Web o dalla scheda Web.

Revisione dei dati di un report

I dati dei report sono rappresentati sotto forma di elenchi, tabelle, diagrammi o grafici. In molti report è possibile selezionare categorie diverse per riorganizzare gli stessi dati da un punto di vista diverso. Ad esempio, è possibile visualizzare i clienti raggruppandoli per regione, per poi cambiare la selezione al fine di vedere gli stessi dati raggruppati per settore.

Per gli elenchi e le tabelle, i valori nulli vengono visualizzati come campi vuoti con le eccezioni riportate di seguito.

- Campi ID, ad esempio ID cliente, ID contatto e così via, in cui vengono visualizzati come numeri negativi
- Campi Nome del tipo di record, ad esempio Nome cliente, Nome e cognome contatto, Nome oggetto personalizzato 1 e così via, in cui vengono visualizzati con la dicitura *Non specificato*

Nel caso di diagrammi e grafici, è inoltre possibile espandere ogni segmento per visualizzare i record che lo comprendono.

Per il confronto dei numeri relativi e assoluti numerosi report di diagrammi mostrano inoltre una tabella di metriche dati di supporto.

Per cambiare il punto di vista di un report

- Selezionare un'altra categoria dall'elenco a discesa per riorganizzare gli stessi dati da un punto di vista diverso.

Per visualizzare i record comprendenti un segmento del diagramma o del grafico

- Nel diagramma fare clic su un segmento del diagramma a torta o del grafico a barre.
Compare un elenco di opportunità, clienti o richieste di servizio che contribuiscono al segmento.

Stampa di report

È possibile stampare i report dalla home page dei report oppure, se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati, da Oracle CRM On Demand Answers.

SUGGERIMENTO: l'uso della modalità orizzontale consente di ottimizzare l'aspetto del report.

Per stampare un report dalla home page dei report

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella home page Report fare clic sul collegamento corrispondente al report da stampare:
 - Per stampare un report precostituito, fare clic sul collegamento del report nella home page Report.
 - Per stampare un report personalizzato, espandere la cartella Le mie analisi o la cartella Analisi condivise e fare clic sul collegamento del report personalizzato.

- 3 Scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic su Versione per la stampa, quindi selezionare HTML o PDF a seconda del formato desiderato.
Il report viene aperto in una finestra separata.
- 4 Nel menu del browser della finestra separata, selezionare File e quindi Stampa.
- 5 Nella finestra di stampa selezionare le preferenze e stampare il report.
- 6 Chiudere la finestra del report.

Per stampare un report da Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Nella pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Apri analisi.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi, individuare e selezionare l'analisi che si desidera stampare e fare clic su OK.
- 5 Nella barra del titolo della pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Anteprima analisi.
- 6 Scorrere fino alla fine del report, fare clic su Versione per la stampa, quindi selezionare HTML o PDF.
Il report viene aperto in una finestra separata.
- 7 Nel menu del browser della finestra separata, selezionare File e quindi Stampa.
- 8 Nella finestra di stampa selezionare le preferenze e stampare il report.
- 9 Chiudere la finestra del report.

Esecuzione di report

Anche se è possibile visualizzare i report in pagine differenti dell'applicazione, la home page Report offre un singolo punto di accesso a tutti i report incorporati e i report pubblici personalizzati.

Per eseguire un report

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
Nella home page Report, questi sono raggruppati nelle categorie descritte di seguito.

Categoria	Descrizione
-----------	-------------

Categoria	Descrizione
Report e analisi personalizzati	Tutti i report personalizzati vengono creati dagli utenti dell'azienda. I report rilasciati ad alcuni o a tutti i dipendenti sono analisi personalizzate condivise, mentre i report privati sono analisi personali. Solo gli utenti con ruolo che include il privilegio Gestione report personalizzati possono creare report personalizzati usando il collegamento Progettazione analisi.
Elenchi rapidi	Report usati per analisi standard piuttosto che per analisi grafiche o interattive.
Analisi pipeline	Report che aiutano a valutare l'efficacia delle vendite e dei team dell'azienda.
Efficacia vendite	Report che aiutano a valutare gli andamenti storici e le prestazioni correnti del pipeline dell'azienda.
Clienti	Report che aiutano a valutare la qualità e le informazioni demografiche di clienti e contatti.
Servizio	Report per valutare l'efficacia del servizio dell'azienda.
Comunicazioni	Report che aiutano a valutare le statistiche relative all'utilizzo di Oracle Contact On Demand, in base a ciascun gruppo di lavoro e progetto. La sezione Comunicazioni viene visualizzata se il ruolo dell'utente ha il privilegio di visualizzazione di questo dashboard.
Efficacia del marketing	Report che consentono di valutare l'efficacia della campagna e delle attività di gestione dei lead.

- 2** Nella home page Report fare clic sul collegamento relativo al report preimpostato che si desidera eseguire oppure espandere una cartella per selezionare il collegamento a un report personalizzato da eseguire.

Le informazioni relative al report vengono visualizzate nella pagina Report.

- 3** In base al report specifico, dalla pagina Report sarà possibile eseguire le azioni descritte di seguito.
- Per mostrare i dati da una prospettiva differente, selezionare altre opzioni dagli elenchi a discesa.
 - Per visualizzare i totali esatti per un segmento in un diagramma o grafico, posizionare il puntatore sul segmento.
 - Per visualizzare i record appartenenti a un segmento, fare clic sul segmento. L'elenco dei record viene visualizzato con i propri dati specifici.
 - Per applicare un filtro in base al livello di report, selezionare un'opzione nell'elenco a discesa Livello report.

Livello report	Descrizione
(Tutte le opzioni)	Un report eseguito sui dati di proprietà di qualsiasi utente su cui l'utente della sessione ha visibilità in Oracle CRM On Demand Answers.
0	Report eseguito sui dati di proprietà del solo utente della sessione.
1	Report eseguito sui dati di proprietà degli utenti di 1 livello al di sotto dell'utente della sessione nella gerarchia dell'organizzazione e di tutti i livelli al di sopra del

Livello report	Descrizione
	livello selezionato.
2	Report eseguito sui dati di proprietà degli utenti di 2 livelli al di sotto dell'utente della sessione nella gerarchia dell'organizzazione e di tutti i livelli al di sopra del livello selezionato.

- Per eseguire il download del report, scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic su Download, selezionare l'opzione desiderata e seguire le istruzioni visualizzate allo schermo per effettuare l'operazione.
- Per aggiornare il report con dati correnti e in tempo reale (disponibili per la maggior parte dei report), fare clic sul pulsante Aggiorna nella parte inferiore della pagina.
- Per stampare il report, fare clic sul collegamento Versione per stampante nella parte inferiore della pagina.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Report](#) (a pagina 779)
- [Revisione dei dati di un report](#) (a pagina 817)

Download di report

È possibile eseguire il download di un report dalla home page dei report o da Oracle CRM On Demand Answers se si dispone del privilegio per la gestione dei report personalizzati.

Per eseguire il download di un report dalla home page dei report

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella home page Report fare clic sul collegamento corrispondente al report di cui si desidera eseguire il download.
- 3 Scorrere fino alla fine della pagina del report, fare clic sul collegamento Download e selezionare una delle seguenti opzioni dall'elenco a discesa:
 - Download in Microsoft Excel (per Excel 2002 o versioni successive)
 - Download in Excel 2000

NOTA: in Excel 2000 non è supportato il download di diagrammi. È possibile eseguire il download solo dei dati.

 - Download di dati (.csv)
 - Download di dati (.txt)

- Download di pagina Web (MHTML)

- 4 Seguire le istruzioni visualizzate per eseguire il download del report.
- 5 Fare clic su Torna alla home page Report per tornare alla home page Report.

Per eseguire il download di un report da Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi.
Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una pagina distinta, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.
- 3 Nella sezione Apri analisi esistente, fare clic su Apri analisi.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi, individuare e selezionare l'analisi di cui si desidera eseguire il download e fare clic su OK.
- 5 Nella barra del titolo della pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Anteprima analisi.
- 6 Scorrere fino alla fine del report, fare clic sul collegamento Download, quindi selezionare una delle opzioni seguenti:
 - Download in Microsoft Excel (per Excel 2002 o versioni successive)
 - Download in Excel (2000)
 - Download di dati (.csv)
 - Download di dati (.txt)
 - Download di pagina Web (MHTML)
- 7 Seguire le istruzioni visualizzate per eseguire il download del report.
- 8 Fare clic su Chiudi finestra nell'angolo superiore destro del report per tornare alla pagina Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Fare clic su Chiudi finestra nella pagina Oracle CRM On Demand Answers per tornare alla home page Report.

Importazione dei report di cui è stato eseguito il download

In Excel, scegliere File, quindi Apri per importare il report di cui è stato eseguito il download. Se i dati vengono visualizzati in una singola colonna, selezionarla e scegliere Dati, quindi Testo in colonne. In alcune versioni di Excel è possibile fare doppio clic sull'icona del file di cui è stato eseguito il download in Esplora risorse per importare il report corrispondente. Per ulteriori informazioni sulla compatibilità con la versione di Excel, contattare il proprio team di supporto IT interno.

Eliminazione dei report

È possibile eliminare i report creati personalmente. È possibile eliminare i report creati personalmente, ma non quelli creati da altri utenti.

Per eliminare i report creati

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi.
- 3 Nella sezione Gestisci analisi della pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi selezionare la cartella che contiene il report.
- 5 Sulla riga del report, fare clic su Elimina e confermare l'eliminazione selezionando Sì.
- 6 Per tornare alla pagina Guida introduttiva a Answers, fare clic su Guida introduttiva nella parte superiore della pagina.

Ridenominazione di report

È possibile rinominare i report creati. Possono essere rinominati solo i report che si sono creati personalmente, non quelli creati da altri utenti.

Per rinominare i report creati

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi.
- 3 Nella sezione Gestisci analisi della pagina Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi, selezionare la cartella contenente il report che si desidera rinominare.
- 5 Nella riga del report, fare clic su Rinomina.
- 6 Aggiornare il campo Nome.
- 7 Se necessario, aggiornare il campo Descrizione (fino a 2.000 caratteri).
Se il report è pubblico, il testo dei campi Nome e Descrizione viene visualizzato nella home page Report dei dipendenti esattamente come è stato digitato.
- 8 Fare clic su Aggiorna.

- 9 Per tornare alla pagina Guida introduttiva a Answers, fare clic su Guida introduttiva nella parte superiore della pagina.

Copia e spostamento di report

È possibile copiare un report da una cartella a un'altra secondo le modalità riportate di seguito.

- Apertura del report nella pagina Crea e visualizza analisi di Oracle CRM On Demand Answers e successivo salvataggio del report in un'altra cartella.

NOTA: usare questo metodo quando si desidera copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

- Uso della funzione Copia o Sposta nella finestra Gestisci analisi in Oracle CRM On Demand Answers.

NOTA: non usare questo metodo per copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

La funzione Copia o Sposta della finestra Gestisci analisi di Oracle CRM On Demand Answers può essere usata anche per spostare un report da una cartella a un'altra.

La procedura seguente descrive come copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa.

Per copiare un report da una cartella personale a una cartella condivisa

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Nella finestra di dialogo Apri analisi individuare e selezionare il report che si desidera condividere e fare clic su OK.
- 5 Nella pagina Crea e visualizza analisi fare clic su Salva.
- 6 Nella finestra di dialogo Salva analisi passare alla cartella in cui si desidera copiare o spostare il report.
- 7 Fare clic su OK.

La procedura seguente descrive come copiare o spostare un report da una cartella a un'altra.

Per copiare o spostare un report da una cartella a un'altra mediante la finestra Gestisci analisi

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.

- 3 In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Gestisci analisi.
- 4 Nella finestra Gestisci analisi fare clic su Copia o Sposta nella riga della cartella.
- 5 Nella directory del report selezionare la cartella in cui si desidera copiare o spostare il report.
- 6 Fare clic su Copia o su Sposta.

Guida introduttiva a Answers (report personalizzati)

NOTA: la creazione di report personalizzati è possibile solo se il proprio ruolo utente include il privilegio [Gestione report personalizzati](#) o il privilegio [Gestione report personali](#).

Nella pagina Guida introduttiva a Answers sono disponibili collegamenti per le azioni descritte di seguito.

- **Apri analisi esistente.** Fare clic su questo collegamento per aprire un'analisi esistente memorizzata nella cartella privata personale oppure nella cartella condivisa. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di report](#) (a pagina 812).
- **Gestisci analisi.** Fare clic su questo collegamento per eliminare o rinominare un'analisi esistente. Per ulteriori informazioni, vedere [Gestione di report](#) (a pagina 812).
- **Crea nuova analisi.** Questa sezione contiene i collegamenti alle aree argomenti che costituiscono la base del report personalizzato.

Creazione di una nuova analisi (report personalizzato)

Nella sezione Crea nuova analisi sono disponibili due elenchi di aree argomenti che possono essere utilizzati nel report: le aree argomenti Analytics e le aree argomenti Reporting. Per la maggior parte dei report vengono utilizzati i dati appartenenti a una sola area argomenti. È tuttavia possibile creare un report usando i dati di due aree argomenti, ma si tratta di un task avanzato.

Ogni area argomenti contiene campi di dati, organizzati in dimensioni, e le rispettive metriche correlate.

Le aree argomenti Analytics usano dati che vengono compilati di notte. Dispongono in genere di dati cronologici o di tendenza oppure contengono calcoli più complessi di quelli reperibili nelle aree argomenti Reporting. Nei report creati in base alle aree argomenti Analytics vengono visualizzate la data e l'ora dell'ultimo aggiornamento nella parte inferiore della pagina. Quando si accede per la prima volta, l'analisi cronologica non mostra dati per le prime 24 ore.

Le aree argomenti Reporting forniscono analisi in tempo reale. I dati presenti nei report di questo tipo possono cambiare nell'arco della giornata lavorativa. Nei report creati in base alle aree argomenti Reporting è disponibile un pulsante Aggiorna che consente di aggiornare i dati in tempo reale. Per ulteriori informazioni sulle aree argomenti, vedere [Informazioni sulle aree argomenti nei report](#) (a pagina 829).

Procedure preliminari. Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Accertarsi che i dati che si desidera includere non siano già disponibili in un report precostituito.
- Familiarizzarsi con le limitazioni dei report e dei tipi di record di report. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle limitazioni nei report](#) (a pagina 825).

- Esaminare le informazioni sui report personalizzati. Gli eventuali nuovi campi aggiunti possono essere usati in un report. Se sono stati modificati i nomi visualizzati dei campi, nei report verranno usati i nuovi nomi visualizzati. Se tuttavia si rinominano i tipi di record, ad esempio Clienti, i nuovi nomi non verranno utilizzati nei report.

NOTA: se è stata selezionata l'opzione per aggiungere nuovi valori di elenco di selezione durante l'importazione dei dati, è possibile che i nuovi valori non vengano visualizzati nei report per 24 ore. In questo caso non sarà possibile usarli come filtri in tale periodo di tempo.

Per creare un report personalizzato fare clic su una delle aree argomenti Analytics o Reporting. Oracle CRM On Demand Answers guida l'utente nel processo di impostazione del report personalizzato e di esecuzione di un'analisi dinamica. Il processo è costituito dai passi generali descritti di seguito.

1 Passo 1: Definizione dei criteri (a pagina 980)

Impostazione di colonne e filtri. Aggiungere filtri per determinare quali dati includere (facoltativo, ma consigliato). I filtri restringono i dati visualizzati, riducendo le dimensioni dell'insieme di dati ed evitando problemi di prestazioni.

2 Passo 2: Creazione di layout (a pagina 1010)

Aggiunta di diagrammi o tabelle (passo facoltativo) per includere rappresentazioni grafiche o alternative dei dati.

3 Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa) (a pagina 1062)

Aggiungere richieste che consentano agli utenti di specificare i valori di filtro utilizzati durante l'esecuzione del report.

4 Passo 4: Revisione dei report (a pagina 1067)

Visualizzare i risultati del report prima di salvarlo.

Per iniziare la creazione di un report personalizzato

- 1** Fare clic sulla scheda Report nella parte superiore della pagina.
- 2** Nella home page Report fare clic sul collegamento Progettazione analisi nella sezione Report personalizzati e analisi.

Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una pagina distinta, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.
- 3** Fare clic su un'area argomenti Analytics o Reporting.

Informazioni sulle limitazioni nei report

Le limitazioni dei report sono elencate nelle sezioni riportate di seguito.

Creazione di report di oggetti personalizzati

Oracle CRM On Demand Answers offre supporto completo per gli oggetti personalizzati per i report. È possibile effettuare report sugli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e la relativa relazione molti-a-molti con clienti, contatti, opportunità e richieste di servizio mediante aree argomenti dedicate espressamente. Utilizzare l'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati per effettuare report sulla relazione tra gli Oggetti personalizzati 04-15 e altri oggetti precostituiti, compresi gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Tuttavia, i report di oggetti personalizzati sono attualmente supportati solo nelle aree argomenti in tempo reale. Non sono disponibili nelle aree argomenti cronologiche.

Limiti del testo di descrizione

I campi di testo Descrizione limitano la quantità di testo che è possibile stampare in un report.

- Se il set di caratteri utilizza caratteri di un solo byte e la dimensione totale in byte è inferiore a 4.000, vengono visualizzati i primi 2.000 caratteri.
- Se il set di caratteri utilizza caratteri di più byte e la dimensione totale in byte è superiore a 2.000, vengono visualizzati i primi 1.000 caratteri.

Numero massimo di righe

Il numero massimo di record può essere visualizzato come riportato di seguito.

- **Vista tabella.** Per questa visualizzazione il numero massimo di record visualizzabili è 10.000. Questo numero controlla anche il numero di righe di cui è possibile eseguire il download. Per il download dei file CSV o di testo sono tuttavia supportate fino a 65.000 righe.
- **Vista tabella pivot.** Per questa visualizzazione il numero massimo di record visualizzabili è 20.000 e il numero massimo di celle popolate (le righe moltiplicate per le colonne) è 200.000. Le colonne escluse o nascoste non sono considerate in questo limite.
- **Elenchi a discesa.** Il numero massimo di valori visualizzabili negli elenchi a discesa è 1.000. Questo numero include gli elenchi a discesa nelle condizioni del filtro e le richieste di dashboard e report.

Limite di tempo per l'esecuzione delle interrogazioni

Oracle CRM On Demand Answers garantisce prestazioni ottimali per l'esecuzione di interrogazioni e report senza squilibrare le prestazioni di Oracle CRM On Demand. Per ridurre al minimo l'effetto negativo di interrogazioni con tempi di esecuzione lunghi o fuori controllo sulle prestazioni globali di Oracle CRM On Demand Answers, è stato abilitato un limite di tempo sia per i report in tempo reale che per i report cronologici. Le query che superano il limite di tempo stabilito generano un messaggio di errore di timeout. Per informazioni sui limiti specifici di timeout applicabili all'istanza di Oracle CRM On Demand, contattare l'Assistenza clienti. Per tutte le istanze il tempo massimo di esecuzione delle query non può essere maggiore di 10 minuti per le aree oggetto reporting (tempo reale) e di 180 minuti per le aree argomenti Analytics (cronologiche). Per informazioni sull'ottimizzazione del tempo di esecuzione delle query, vedere [Informazioni sulle prestazioni di report](#) (a pagina 1111) e [Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1112).

Elenchi di selezione a scelta multipla

I valori degli elenchi di selezione a scelta multipla (MSP, Multi-Select Picklist) non sono supportati nelle aree argomenti reporting in tempo reale I valori degli elenchi di selezione a scelta multipla (MSP, Multi-Select

Picklist) non sono supportati nelle aree argomenti reporting in tempo reale, ma solo nelle seguenti aree argomenti cronologiche:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Rivenditore
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

Richiesta del filtro delle colonne nell'analisi combinata

Le richieste di filtro delle colonne forniscono opzioni di filtro generiche di una colonna all'interno di una richiesta. Tuttavia, tale richiesta di filtro delle colonne non è disponibile nelle richieste di analisi combinata.

Visibilità registro

Quando si seleziona un registro dal Selettore Registro in un'area argomenti cronologica, vengono visualizzati i record inclusi sia nel registro selezionato che nei relativi registri secondari. Non è possibile escludere i record contenuti nei registri secondari dalle aree argomenti cronologiche. Nelle aree argomenti reporting in tempo reale, invece, vengono visualizzati nel registro solo i record associati al registro corrente, non quelli associati ai registri secondari.

Tassi di cambio

Se l'azienda dispone di più valute attive, l'amministratore dell'azienda deve impostare tassi di cambio per ciascuna valuta. Le modifiche apportate ai tassi di cambio vengono visualizzate nei report dopo l'aggiornamento notturno dei dati analitici. Viene determinato un solo tasso di cambio per ogni mese e tutte le transazioni nell'arco del mese utilizzano lo stesso tasso di cambio.

Alcuni tipi di record dispongono di più campi data. Un solo campo data viene utilizzato per determinare il tasso di cambio del mese. Per le conversioni della valuta dei beni, il campo Data di acquisto determina il mese utilizzato. Per le opportunità viene utilizzata la Data di chiusura dell'opportunità più vicina alla Data di validità tasso di cambio.

Impostazioni di localizzazione

Se si modifica la lingua predefinita, gli elementi dei report vengono visualizzati nella nuova lingua selezionata. Tuttavia, i dati nei report o nei dashboard dipendono dalla lingua predefinita dell'azienda, indipendentemente dalla lingua scelta dall'utente.

Supporto data

Oracle CRM On Demand Answers supporta l'analisi della data per i parametri mediante la dimensione data di 20 anni (dal 2000 al 2020) per le aziende che utilizzano i modelli di calendario fiscale Trimestre di calendario o

standard. Per le aziende che utilizzano un calendario fiscale personalizzato, Oracle CRM On Demand Answers supporta l'analisi della data per i parametri solo relativamente agli anni definiti in Oracle CRM On Demand. Se un record viene creato al di fuori di questo periodo, è possibile visualizzare comunque il record, fintanto che non viene analizzato mediante la dimensione data.

Le dimensioni data vengono impostate in modo diverso nelle aree argomenti Analytics (cronologiche) rispetto alle aree argomenti Reporting (in tempo reale). Nelle aree argomenti Analytics esiste una sola dimensione data (standard o canonica) e possono esistere uno o più insiemi di parametri che usano date diverse, pertanto i parametri possono essere indicati in base a una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato. Nelle aree argomenti Reporting possono esistere una o più dimensioni data (con ruolo) e un solo insieme di parametri, pertanto i parametri possono essere analizzati mediante dimensioni data diverse.

Si consideri ad esempio l'area argomenti Analytics Cronologia opportunità, che contiene una dimensione data (Data di chiusura) e due insiemi di parametri. L'insieme di parametri predefinito, Parametri opportunità, è basato sulla data di chiusura. Esiste tuttavia un altro insieme di parametri, Parametri opportunità per Data di apertura, che consente di analizzare le opportunità in base alla data di apertura. L'area argomenti Reporting Opportunità contiene due dimensioni data, Data di apertura e Data di chiusura, e un solo insieme di parametri (Parametri opportunità). Il vantaggio dell'uso della dimensione data dell'area argomenti Analytics consiste nella possibilità di analizzare in un unico report i vari parametri correlati per l'intero periodo utilizzando una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato. L'insieme di parametri predefinito, Parametri opportunità, è basato sulla data di chiusura. Esiste tuttavia un altro insieme di parametri, Parametri opportunità per Data di apertura, che consente di analizzare le opportunità in base alla data di apertura. Si consideri ad esempio l'area argomenti Analytics Cronologia opportunità, che contiene una dimensione data (Data di chiusura) e due insiemi di parametri. L'insieme di parametri predefinito, Parametri opportunità, è basato sulla data di chiusura. Esiste tuttavia un altro insieme di parametri, Parametri opportunità per Data di apertura, che consente di analizzare le opportunità in base alla data di apertura. L'area argomenti Reporting Opportunità contiene due dimensioni data, Data di apertura e Data di chiusura, e un solo insieme di parametri (Parametri opportunità). Il vantaggio dell'uso della dimensione data dell'area argomenti Analytics consiste nella possibilità di analizzare in un unico report i vari parametri correlati per l'intero periodo utilizzando una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato. Il vantaggio dell'uso della dimensione data dell'area argomenti Analytics consiste nella possibilità di analizzare in un unico report i vari parametri correlati per l'intero periodo utilizzando una data qualsiasi compresa nell'intervallo desiderato.

La tabella riportata di seguito contiene il riepilogo dell'impostazione delle dimensioni data tra le aree argomenti Analytics e Reporting.

Caratteristica	Aree argomenti Analytics	Aree oggetto reporting
Dimensioni date	Uno	Uno o più
Insiemi di parametri	Uno o più	Uno

Supporto tempo

Le date e le ore indicate nei report vengono visualizzate nel fuso orario dell'azienda in modo che tutti gli utenti che usano il report possano visualizzare dati coerenti. È possibile visualizzare le date e le ore nel fuso orario dell'utente (solo per le aree oggetto reporting) se l'amministratore dell'azienda ha abilitato il campo Supporto fuso orario utente per aree oggetto reporting e se questo campo è selezionato nel profilo dell'utente. La modifica di questa impostazione ha effetto solo sui report visualizzati dall'utente e non su quelli visualizzati dagli altri utenti. Quando si condividono report, le informazioni sulla data e sull'ora visualizzate potrebbero essere diverse da quelle visualizzate dagli altri utenti.

Quote utente

Le quote utente sono disponibili per i report nelle seguenti aree argomenti: Attività, Cronologia attività, Opportunità, Cronologia opportunità, Opportunità-Prodotti e Cronologia opportunità-prodotti. Quando si effettuano report sulle quote utente è necessario avere presenti le considerazioni riportate di seguito:

- Le quote utente sono correlate alle definizioni del calendario fiscale. Se l'anno di calendario fiscale utilizza 12 periodi che iniziano ogni 1 luglio, questa impostazione viene utilizzata anche dalle quote utente. Nei report l'anno delle quote utente è determinato dal periodo finale dell'anno fiscale. Se, ad esempio, l'anno fiscale finisce il 30 giugno 2011, l'anno 2011 delle quote utente è compreso tra il 1 luglio 2010 e il 30 giugno 2011.
- Se l'azienda modifica la definizione del calendario fiscale, è necessario eliminare e creare nuovamente le quote utente se il riepilogo trimestrale e annuale dei valori di quota per gli utenti devono corrispondere alle quote utente per Oracle Contact On Demand e Oracle CRM On Demand Answers. Tuttavia, la relazione della quota utente con l'anno fiscale in Oracle CRM On Demand Answers si basa ancora sull'anno in cui termina l'ultimo periodo dell'anno fiscale.
- Le quote utente vengono definite per nome quota, data (mese o superiore) e utente. Non vengono definite a livello di opportunità. Se si cerca di effettuare report sui parametri delle quote e sui parametri delle opportunità con il campo della dimensione opportunità, è possibile che si verifichino errori ODBC. È possibile anche che si verifichino errori ODBC quando la quota utente viene riportata a un livello di oggetto di dimensione inferiore al livello definito o al livello disponibile. Ad esempio, le quote utente vengono definite a livello di mese. Se si cerca di effettuare il report al livello della data, è possibile che si verifichi un errore ODBC.
- I parametri delle quote utente sono sempre generati utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda riportare le quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- È possibile che si verifichino errori di ODBC se si effettua il report dei parametri della quota utente con una dimensione non conforme. Ad esempio, i parametri della quota utente non sono definiti nella dimensione delle opportunità nell'area argomenti Cronologia opportunità e pertanto è possibile che si verifichino errori ODBC se si cerca di effettuare report sulla quota utente e dei parametri delle opportunità insieme ai campi della dimensione delle opportunità.
- Se si definiscono più quote per un dato anno, i valori della quota utente mostrati nei report sono un'aggregazione di tutti i tipi di quota per l'anno in questione. È necessario utilizzare il filtro per caratteristica parametro se si desidera che nel report siano visualizzati i valori di quota utente dei tipi di quota selezionati per quell'anno. Ad esempio, se Quota servizio e Quota licenze sono due tipi di quota per l'anno fiscale 2009 e si desidera che solo Quota servizio sia visualizzato nei report sul fatturato delle opportunità, utilizzare la formula filtro-parametro riportata di seguito sulla colonna del valore della quota utente:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Quota servizio'))
```

Informazioni sulle aree argomenti nei report

La pagina Guida introduttiva a Answers contiene due categorie di aree argomenti: Analytics e Report. Le aree argomenti nella categoria Analytics generano report cronologici che mostrano analisi di andamento, basati sui

dati aggiornati durante le ore notturne. Le aree argomenti nella categoria Report forniscono analisi di dati al secondo e informazioni in tempo reale.

Le aree argomenti rappresentano informazioni pertinenti a un'area particolare dell'attività o alle esigenze di report e analisi di un bacino di utenza particolare. I nomi delle aree argomenti corrispondono al tipo di informazioni che contengono, ad esempio oggetti di dimensioni (tipi di record) e parametri di dati fact, che gli utenti aziendali desiderano analizzare. I nomi delle aree argomenti organizzano e dividono in categorie queste informazioni in diverse cartelle.

Aree argomenti Analytics

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, molti-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Indirizzi cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica Indirizzi cliente](#)" a pagina 836)
- [Cronologia cliente e concorrente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti](#)" a pagina 837)
- [Cronologia cliente e partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner](#)" a pagina 840)
- [Cronologia cliente e cliente correlato](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati](#)" a pagina 842)
- [Cronologia contatti cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente](#)" a pagina 845)
- [Cronologia cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei clienti](#)" a pagina 846)
- [Cronologia team cliente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del team cliente](#)" a pagina 848)
- [Cronologia attività](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dell'attività](#)" a pagina 849)
- [Cronologia bene](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei beni](#)" a pagina 851)
- [Cronologia attività visita](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite](#)" a pagina 852)
- [Cronologia campagna](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della campagna](#)" a pagina 854)
- [Cronologia risposta campagna](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna](#)" a pagina 856)
- [Indirizzi contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti](#)" a pagina 857)
- [Cronologia contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei contatti](#)" a pagina 858)
- [Cronologia interessi contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti](#)" a pagina 859)
- [Cronologia fatturato contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto](#)" a pagina 860)
- [Cronologia team contatto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto](#)" a pagina 861)

- [Cronologia registrazioni operazioni](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni](#)" a pagina 862) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione](#)" a pagina 864) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia rivenditore](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore](#)" a pagina 866) (solo Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Cronologia nucleo familiare](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari](#)" a pagina 867) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Cronologia lead](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei lead](#)" a pagina 869)
- [Cronologia richieste MDF](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF](#)" a pagina 871) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia eventi medici](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici](#)" a pagina 873) (solo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Cronologia opportunità e concorrente](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza](#)" a pagina 875)
- [Cronologia opportunità e partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner](#)" a pagina 877)
- [Cronologia opportunità](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità](#)" a pagina 879)
- [Cronologia fatturato prodotto opportunità](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità](#)" a pagina 882)
- [Cronologia partner](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei partner](#)" a pagina 883) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Cronologia pipeline](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della pipeline](#)" a pagina 885)
- [Cronologia portafoglio](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio](#)" a pagina 886) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Cronologia prodotto](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti](#)" a pagina 888)
- [Cronologia fase di vendita](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita](#)" a pagina 889)
- [Cronologia richiesta di servizio](#) (vedere "[Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio](#)" a pagina 890)
- [Cronologia prodotti a prezzi speciali](#) (vedere "[Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali](#)" a pagina 892)
- [Analisi registrazione utilizzo](#) (vedere "[Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo](#)" a pagina 895)

Aree oggetto reporting

I collegamenti riportati di seguito forniscono informazioni dettagliate su ciascuna area argomenti, inclusi scopo lavorativo, tipo di relazione (uno a uno, uno-a-molti, molti-a-molti e così via) e un elenco delle dimensioni e dei parametri disponibili.

- [Fatturati cliente](#) (vedere "[Area argomenti reporting Fatturati cliente](#)" a pagina 900)
- [Clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei clienti](#)" a pagina 902)
- [Clienti e concorrenti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di clienti e concorrenti](#)" a pagina 904)
- [Clienti e partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting di clienti e partner](#)" a pagina 906)
- [Clienti e clienti correlati](#) (vedere "[Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati](#)" a pagina 909)
- [Attività](#) (vedere "[Area argomenti reporting dell'attività](#)" a pagina 912)
- [Oggetti personalizzati avanzati](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati](#)" a pagina 913)
- [Valutazioni](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle valutazioni](#)" a pagina 925)
- [Beni](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei beni](#)" a pagina 929)
- [Pianificazione aziendale](#) (vedere "[Area argomenti reporting Pianificazione aziendale](#)" a pagina 930)
- [Campagne](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle campagne](#)" a pagina 933)
- [Relazioni contatto](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle relazioni del contatto](#)" a pagina 935)
- [Contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei contatti](#)" a pagina 936)
- [Oggetto personalizzato 1 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 937)
- [Oggetto personalizzato 1 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 940)
- [Oggetto personalizzato 1 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 941)
- [Oggetto personalizzato 1 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 943)
- [Oggetti personalizzati 1](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 945)
- [Oggetto personalizzato 2 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 937)
- [Oggetto personalizzato 2 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 940)
- [Oggetto personalizzato 2 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 941)
- [Oggetto personalizzato 2 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 943)
- [Oggetti personalizzati 2](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 945)
- [Oggetto personalizzato 3 e clienti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti](#)" a pagina 937)
- [Oggetto personalizzato 3 e contatti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti](#)" a pagina 940)

- [Oggetto personalizzato 3 e opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità](#)" a pagina 941)
- [Oggetto personalizzato 3 e richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio](#)" a pagina 943)
- [Oggetti personalizzati 3](#) (vedere "[Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati](#)" a pagina 945)
- [Previsioni](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle previsioni](#)" a pagina 947)
- [Nuclei familiari](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei nuclei familiari](#)" a pagina 952) (solo Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Lead](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei lead](#)" a pagina 955)
- [Area argomenti opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle opportunità](#)" a pagina 957)
- [Opportunità e concorrenti](#) (vedere "[Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti](#)" a pagina 960)
- [Opportunità e partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting di opportunità e partner](#)" a pagina 962)
- [Opportunità-Prodotti](#) (vedere "[Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità](#)" a pagina 964)
- [Team opportunità](#) (vedere "[Area argomenti reporting Team opportunità](#)" a pagina 966)
- [Partner](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei partner](#)" a pagina 967) (solo Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Personalized Content Delivery](#) (vedere "[Area argomenti Reporting delle consegne PCD \(Personalized Content Delivery\)](#)" a pagina 968) (solo Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Richieste di servizio](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle richieste di servizio](#)" a pagina 972)
- [Attività condivise](#) (vedere "[Area argomenti reporting delle attività condivise](#)" a pagina 974)
- [Veicoli](#) (vedere "[Area argomenti reporting dei veicoli](#)" a pagina 975)

Nella seguente tabella vengono visualizzati i cinque tipi di aree argomenti utilizzate da Oracle CRM On Demand.

Tipo di area argomenti	Descrizione
Semplice	<p>Questo tipo di area argomenti è composta da una singola tabella di dati fact contenente tutti i parametri del tipo di record guida. Il report fornisce sempre un risultato comprensibile. In altri termini, qualsiasi combinazione di attributi e parametri venga selezionata per il report, quest'ultimo restituisce sempre un risultato che riflette i dati in Oracle CRM On Demand.</p> <p>Le aree argomenti Semplice sono appropriate quando si desidera eseguire il report su un unico insieme di parametri. Consentono di espandere la visualizzazione ai dettagli nei dati transazionali.</p>
Multi-fatto	<p>Questo tipo di area argomenti è composto da due o più tabelle di dati fact su diversi livelli dimensionali. Le tabelle di dati fact sono collegate da dimensioni conformi (condivise). L'area argomenti Multi-fatto consente di eseguire analisi di dati fact combinate.</p> <p>Non tutte le dimensioni hanno una relazione con tutte le tabelle di dati fact. Ad esempio, la tabella dei parametri quota ha una relazione solo con le</p>

Tipo di area argomenti	Descrizione
	<p>dimensioni Utente proprietario, Quota e Data. Queste dimensioni sono denominate anche dimensioni conformi nella terminologia di creazione di modelli dimensionali. In un'area argomenti multi-fatto, se si selezionano attributi da una dimensione e un parametro da un fatto e questi non hanno tra loro una relazione diretta, il report non funzionerà correttamente. In alcuni casi, il campo del parametro è vuoto o viene visualizzato un errore nel report.</p> <p>Le aree argomenti multi-fatto sono appropriate quando si desidera eseguire report su più insiemi correlati di parametri.</p>
Riepilogo	<p>Questo tipo di area argomenti è costituita da un'unica tabella di dati fact riepilogati. Consente di eseguire analisi riepilogo di parametri utilizzando una dimensione chiave. Viene definito <i>Riepilogo</i> perché fornisce informazioni riepilogative per una dimensione o un tipo di record specifico in Oracle CRM On Demand Analytics, ad esempio il tipo di record Cliente. Da questa area argomenti è possibile ottenere tutti i parametri correlati alle funzionalità CRM, ad esempio parametri su fatturato delle vendite, richiesta di servizio, attività e lead.</p> <p>Le aree argomenti Riepilogo sono appropriate quando si desidera ottenere riepiloghi di parametri, utilizzando una dimensione chiave, ma senza analizzare tali parametri, utilizzando altre dimensioni.</p>
Molti-a-molti (M:M)	<p>Questo tipo di area argomenti rappresenta sia relazioni molti-a-molti che relazioni uno-a-molti tra due tipi di record. Contiene una tabella di dati fact ma può essere anche un'area argomenti senza una tabella di dati fact.</p> <p>Da questa area argomenti è possibile inoltre eseguire report della relazione uno-a-molti tra Oggetto personalizzato 1 e Cliente. Se tuttavia si desidera eseguire report della relazione molti-a-uno tra Cliente e Oggetto personalizzato 1, non utilizzare questa area argomenti. L'area argomenti Oggetto personalizzato 1, di progettazione semplice, consente di eseguire report su tutte le relazioni molti-a-uno tra tutti i tipi di record standard e Oggetto personalizzato 1.</p> <p>Le aree argomenti molti-a-molti sono le uniche che è possibile utilizzare per eseguire report sulle relazioni molti-a-molti e uno-a-molti tra tipi di record.</p>
Federata	<p>Questo tipo di area argomenti porta tutte le cartelle di dimensioni e parametri sotto un'unica area argomenti. Consente di creare report su tutti i tipi di record e sui relativi tipi di record associati. Pertanto, in questo tipo di area argomenti non esiste alcun tipo di record vincolato. È possibile eseguire report su entrambe le relazioni uno-a-molti e molti a uno tra i nuovi oggetti personalizzati (Oggetto personalizzato 4-Oggetto personalizzato 12) e altri tipi di record, ma non su relazioni molti-a-molti.</p> <p>L'unica area argomenti appartenente a questo tipo è quella degli oggetti personalizzati avanzati. È anche l'unica area argomenti che consente di eseguire report sulla relazione tra Oggetto personalizzato 04-Oggetto personalizzato 15 e altri oggetti standard, inclusi Oggetto personalizzato 1,</p>

Tipo di area argomenti	Descrizione
	2 e 3. Tramite l'utilizzo di questa area argomenti, è possibile eseguire report su tutti i tipi di relazioni ad eccezione di quella multi-a-molti.

I primi quattro tipi di aree argomenti descritti (Semplice, Multi-fatto, Riepilogo e Multi-a-molti) sono aree argomenti standard. Il quinto tipo è un'area argomenti federata per nuovi oggetti personalizzati.

Aree argomenti standard

Le aree argomenti standard sono destinate all'esecuzione di report sulla relazione tra tipi di record standard, inclusi Oggetto personalizzato 1, 2 e 3. I tipi di record standard e gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 possono avere le seguenti relazioni:

- Uno-a-molti
- Multi-a-uno
- Multi-a-molti

Oracle CRM On Demand fornisce aree argomenti dedicate che consentono l'esecuzione di report su una relazione multi-a-uno tra un tipo di record standard e altri tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti Opportunità consente l'esecuzione di report della relazione di un tipo di record opportunità con altri tipi di record. Le aree argomenti dedicate consentono inoltre l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra due tipi di record. Ad esempio, l'area argomenti di opportunità e cronologia partner consente l'esecuzione di report di una relazione multi-a-molti tra i tipi di record opportunità e partner.

Area argomenti Federata

Il tipo di area argomenti Federata consente di eseguire report di Oggetto personalizzato 04 fino a Oggetto personalizzato 15 con altri oggetti standard, inclusi Oggetto personalizzato 1, 2 e 3. L'area argomenti degli oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti esclusiva di questo tipo, inclusa nella presente versione, che unisce l'esecuzione di report di oggetti personalizzati e i relativi oggetti associati sotto un'unica area argomenti.

Questo approccio fornisce una funzionalità più completa in termini di tipi di record e dei relativi tipi di record correlati. Il concetto di un tipo di record guida unico non è più applicato. L'assenza di un tipo di record guida significa che è necessario aggiungere sempre un parametro predefinito al report. Dato che l'area argomenti Federata non dispone di un oggetto guida unico, il report deve sempre contenere un parametro in modo da poter scegliere un percorso di relazione tra oggetti. In altre aree argomenti, ciò non è necessario perché la relazione è predefinita nell'archivio tramite un parametro di dato fact implicito.

L'area argomenti dell'oggetto personalizzato avanzato fornisce l'accesso a tutti i parametri del tipo di record correlati. Da questa area argomenti, è possibile creare un report di riepilogo per tutti i parametri correlati, inclusi tutti i tipi di record in Oracle CRM On Demand.

Con l'area argomenti degli oggetti personalizzati avanzati, è possibile creare report che mostrano le relazioni uno-a-molti e multi-a-molti per tutti i tipi di record. Nella progettazione multi-a-molti, è necessario utilizzare l'area argomenti Cliente e Oggetto personalizzato 1 per eseguire report sulla relazione uno-a-molti e l'area argomenti Oggetti personalizzati 1 per eseguire report sulla relazione uno-a-molti tra altri tipi di record e Oggetto personalizzato 1. Tramite l'area argomenti dell'oggetto personalizzato avanzato è possibile accedere a entrambi i tipi di relazioni. Tuttavia, un report multi-a-molti non è disponibile in questa area argomenti.

Nella seguente tabella viene visualizzata l'area argomenti per i nuovi oggetti personalizzati.

Nome area argomenti	Tipo di area argomenti
Area argomenti dell'oggetto personalizzato	
Oggetti personalizzati avanzati	Avanzata o Federata

Ridenominazione dei tipi di record in Analytics

Oracle fornisce la ridenominazione dei tipi di record in Analytics per tutti i tipi di record standard. Gli amministratori dell'azienda possono rinominare i tipi di record in Oracle CRM On Demand. Questi nuovi nomi si riflettono nella parte Analytics di Oracle CRM On Demand. I tipi di record rinominati vengono visualizzati con i nuovi nomi in aree argomenti, report e dashboard. Ad esempio, se un amministratore modifica il nome di un tipo di record cliente in *Medico* in Oracle CRM On Demand, il termine *Cliente* viene sostituito in tutte le risposte e le aree argomenti. L'area argomenti *Indirizzo cliente* diventerà quindi *Indirizzo medico*. Analogamente, l'area argomenti *Parametri cliente* diventerà *Parametri medico* e così via. Al momento la ridenominazione dei tipi di record non è supportata per i nomi di report e dashboard.

Row_ID e ID oggetto

Per ciascun tipo di record di un'area argomenti (cliente, attività, bene e così via), il campo Row_ID del database è mappato a un campo denominato ID <oggetto>, ad esempio ID cliente, ID lead, ID richiesta di servizio e così via.

Area argomenti analitica Indirizzi cliente

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e indirizzi. In altre aree argomenti è possibile eseguire report solo sull'indirizzo primario di un cliente. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report di tutti gli indirizzi di un cliente, nonché di uno stesso indirizzo condiviso tra più clienti. Questa area argomenti non dispone di parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Indirizzo

Parametri

Nessuno

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-multi tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione multi-a-multi con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-multi tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Multi-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Concorrente cliente
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
 - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
 - Numero di RS
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte

- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero totale di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-multi tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione multi-a-multi con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-multi tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Multi-a-multi

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Partner cliente
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
 - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
 - Numero di RS
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS in sospeso
 - Numero di opportunità
 - Numero di successi
 - Fatturato potenziale
 - Fatturato potenziale (000)
 - Fatturato potenziale medio
 - Durata RS aperta media
 - Media di giorni per chiusura RS
 - Media di minuti per chiusura RS
 - Durata RS aperta media (minuti)
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)

- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi completi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo

- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Data
- Utente proprietario
- Cliente correlato
- Contatto relazione
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).

- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

Note d'uso

L'area argomenti fa parte di un gruppo di aree argomenti correlate. Tutte le aree argomenti di questo gruppo contengono gli stessi parametri e condividono per la maggior parte le stesse dimensioni. La sola differenza tra loro consiste nel fatto che la prima dimensione nell'elenco delle dimensioni è specifica dell'area argomenti. Le aree argomenti di questo gruppo sono le seguenti:

844 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

- Cronologia cliente e concorrente
- Cronologia cliente e partner
- Cronologia cliente e cliente correlato

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e contatti. È possibile utilizzarla per eseguire report su tutti i contatti associati a un cliente o un contatto condiviso tra più clienti. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui clienti non associati ad alcun contatto o su contatti non collegati a un cliente. Questa area argomenti non dispone di parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto

Parametri

Nessuno

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei clienti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti offre una vista di riepilogo dei parametri operativi più importanti di un'azienda per i suoi clienti. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare il tipo di record cliente per rispondere a domande sulle prestazioni del cliente: quali aziende hanno il numero maggiore di richieste di servizio? Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare tali parametri a qualsiasi livello in base alle dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali richiede l'uso di altre aree argomenti.

Tipo di relazione

Riepilogo

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Utente proprietario
- Data
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di lead
 - Numero di lead archiviati

- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di RS
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- Fatturato potenziale medio
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Media di minuti per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia del team cliente

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i clienti e gli utenti del team. Poiché è possibile associare un cliente con diversi membri del team in Oracle CRM On Demand, è possibile utilizzare questa area argomenti per creare un elenco di tutti i membri del team associati a un cliente o di tutti i clienti per i quali un utente è aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sugli clienti non associati con un utente o su utenti non collegati a un cliente. Questa area argomenti non dispone di parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Membro team

Parametri

Nessuno

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dell'attività

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare un ampio insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta ogni singolo evento di attività e ogni singola interazione collegati a questi tipo di record, si trova al livello più basso possibile, ciò significa che la tabella dei fatti attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact, consentendo l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Lead
- Evento medico
- Opportunità
- Utente proprietario
- Quota
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
 - Parametri personalizzati attività
 - Parametri attività per Data di creazione
 - Numero di attività (data di creazione)
 - Numero di appuntamenti (data di creazione)
 - Numero di attività chiuse (data di creazione)
 - Numero di attività aperte (data di creazione)
 - Numero di task (Data di creazione)
 - Parametri attività per Altre date
 - Numero di appuntamenti (Data di fine)
 - Numero di appuntamenti (Data di inizio)
 - Numero di task (Data di scadenza)
 - Numero di clienti con attività
 - Numero di attività
 - Numero di appuntamenti pianificati
 - Numero di chiamate effettuate
 - Numero di chiamate con risposta
 - Numero di attività chiuse
 - Numero di attività aperte
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Campi abilitati per fuso orario utente

Di solito le indicazioni orarie incluse nei report dell'area argomenti analitica vengono visualizzate nel fuso orario dell'azienda in modo da garantire informazioni coerenti sull'orario indipendentemente dall'utente che ha generato il report. La dimensione Attività contiene i seguenti campi:

- Ora fine
- Fuso orario utente ora fine
- Ora inizio
- Fuso orario utente ora di inizio

I campi Ora fine e Ora inizio indicano l'ora di attività nel fuso orario dell'azienda. I campi Fuso orario utente ora di fine e Fuso orario utente ora di inizio indicano le stesse informazioni dei campi standard ma nel fuso orario locale dell'utente.

Area argomenti analitica della cronologia dei beni

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni cliente, bene, prodotto e utente. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Bene
- Data
- Utente proprietario
- Categoria prodotto
- Prodotto

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri beni
 - Parametri beni per Data di acquisto
 - Numero di beni
 - Prezzo di acquisto
 - Quantità

- Media - prezzo acquisto
- Media - quantità
- Parametri beni per Data di spedizione
 - Numero di beni
 - Prezzo di acquisto
 - Quantità
 - Media - prezzo acquisto
 - Media - quantità
- Numero di beni
- Prezzo di acquisto
- Quantità
- Media - prezzo acquisto
- Media - quantità

Note d'uso

È possibile analizzare i parametri dei beni in base alla dimensione Utente proprietario. La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti Cronologia attività visita consente ai responsabili e ai funzionari commerciali di analizzare i dati relativi all'attività visite in base a cliente, contatto, attività, proprietario, prodotto, categoria di prodotti e data. A differenza dell'area argomenti Cronologia attività, i parametri dell'area argomenti Cronologia attività visita si basano sui tipi di record Life Sciences correlati all'attività, compresi: Dettaglio prodotti, Campioni lasciati e Articoli promozionali lasciati. Ciò significa che non è possibile eseguire report utilizzando questa area argomenti sulle attività che non dispongono di record per uno o più di questi tipi di record figlio correlati. I parametri in questa area argomenti sono:

- Numero di visite
- Numero di visite con campioni lasciati
- Numero di visite con articoli promozionali lasciati

È possibile utilizzare la dimensione Categoria di prodotti per riepilogare i parametri dell'attività visite per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, quali marchio, mercato secondario e mercato.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Attività visite
- Campagna
- Opportunità
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Utente proprietario
- Prodotti menzionati in dettaglio
- Campioni lasciati

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività visite
 - Parametri personalizzati prodotti menzionati in dettaglio
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
 - Parametri personalizzati campioni lasciati
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
- Numero di clienti

- N. dettagli visite per prodotto
- Numero di dettagli prodotti visita
- Numero di visite
- Numero di visite con articoli promozionali lasciati
- Numero di visite con campioni lasciati
- Numero di contatti
- Numero di articoli promozionali lasciati
- Numero di campioni lasciati

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia della campagna

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati, le prestazioni e il ROI della campagna. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagne
- Di proprietà dell'utente
- Data

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri
 - Numero di campagne
 - Numero di campagne attive
 - Numero di campagne completate
 - Numero di campagne pianificate
 - Numero di lead
 - N. di opportunità
 - N. di successi
 - Numero di clienti per campagna
 - Numero di contatti per campagna
 - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
 - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
 - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 10, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
 - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
 - Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
 - Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
 - Tasso di conversione lead (definizione: i lead che divengono clienti, espressi come percentuale).
 - Fatturato
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso medio
 - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte, diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
 - ROI

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i dati delle risposte della campagna. Si affianca alle aree argomenti della campagna, che forniscono dati sulle prestazioni della campagna. Consente alle aziende di analizzare la risposta a una campagna rispondendo alle seguenti domande: quante persone hanno ricevuto la campagna? Quante hanno risposto? Come hanno risposto? Quanto tempo hanno impiegato a rispondere? E così via.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Destinatario campagna
- Risposta campagna
- Data

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri
 - Numero di destinatari. Questo parametro si basa sul campo Destinatario campagna.
 - Numero di hard bounce. Questo parametro si basa sui tipi di risposta: Indirizzo trasferito, Indirizzo errato e Mittente errato.
 - Numero di soft bounce. Questo parametro si basa sui tipi di risposta: Problemi di casella postale, Problema a livello di sistema, Problema a livello di rete, Problema di protocollo, Problema di sicurezza, Messaggio troppo grande, Vacanza e Ultima soluzione.
 - Numero di rispondenti. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.

- Numero di risposte. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.
- Numero di risposte aperte. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al messaggio aperto.
- Numero di clickthrough. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al clickthrough.
- Numero di consensi al trattamento dei dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al consenso al trattamento dei dati personali nell'elenco.
- Numero di non consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al non consenso al trattamento dei dati personali nell'elenco.
- Numero globale di consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al consenso globale al trattamento dei dati personali.
- Numero globale di non consensi al tratt. dati personali. Questo parametro si basa sul tipo di risposta al non consenso globale al trattamento dei dati personali.
- Giorni medi di risposta. Questo parametro si basa sullo stato di consegna.

Note d'uso

I parametri di risposta della campagna si basano sullo stato di consegna o sul tipo di risposta. Ad esempio, il numero di hard bounce si basa sul tipo di risposta e non sullo stato di consegna, anche se esiste uno stato di consegna di tipo Hard Bounce.

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra i contatti e gli indirizzi. In altre aree argomenti, è possibile eseguire il report solo sull'indirizzo primario di un contatto. Tuttavia, questa area argomenti consente di eseguire report su tutti gli indirizzi di un contatto nonché su un indirizzo condiviso tra più contatti. Questa area argomenti non dispone di tabelle dei dati fact o parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Indirizzo

Parametri

Nessuno

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei contatti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere rapidamente a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il numero di contatti più elevato? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti? Quanti clienti potenziali è in grado di procurare all'azienda un contatto particolare?

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Data
- Utente proprietario

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
 - Numero di clienti
 - Numero di contatti
 - Numero di clienti potenziali

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia degli interessi dei contatti consente di generare report sugli interessi dei contatti per la dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di determinare gli interessi e gli hobby dei clienti e di selezionare omaggi significativi per i propri clienti, basati su tali interessi. Essi possono inoltre utilizzare tali informazioni per organizzare eventi di apprezzamento pertinenti, quali tornei di golf. In questo modo i consulenti possono approfondire la relazione con i propri clienti nonché incontrarne amici e familiari. Tali eventi possono generare altre opportunità.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Utente proprietario
- Data
- Interessi contatto

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri interessi contatto
 - N. di interessi del contatto

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia del fatturato del contatto consente di analizzare i dati relativi al fatturato dei prodotti in base a contatto, prodotto, categoria di prodotto, proprietario e data. I parametri in questa area argomenti sono:

- Numero di prodotti
- Numero medio di prodotti
- Fatturato medio

Consente agli utenti di creare report in cui è visualizzato il fatturato dei diversi tipi di prodotto nel tempo, come il fatturato previsto in confronto a quello effettivo. Questo confronto consente agli utenti di comprendere meglio il fatturato potenziale e le vendite per prodotto in base ai contatti. È possibile utilizzare la dimensione Categoria prodotto per riepilogare i parametri di Fatturato contatto per diversi livelli di una gerarchia di prodotti, ad esempio marchio, mercato secondario e mercato.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Categoria prodotto

- Prodotto
- Fatturato contatto
- Data
- Utente proprietario

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato contatto
 - N. medio prodotti
 - Numero di prodotti
 - Fatturato medio

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra contatti e membri del team. È possibile utilizzarla per elencare tutti i membri del team associati a un contatto e tutti i contatti in cui un utente viene aggiunto come membro del team. Non è possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui contatti che non sono associati con alcun utente o sugli utenti che non sono collegati ad alcun contatto. Questa area argomenti non dispone di tabelle dei dati fact o parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto

■ Membro team

Parametri

Nessuno

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti reporting sulla registrazione operazione fornisce informazioni su come i partner stanno utilizzando la registrazione operazione e sull'effetto della registrazione operazione sul proprio business. Ad esempio, è possibile effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Creare un report per visualizzare l'importo del fatturato previsto dalle registrazioni operazioni.
- Determinare il numero medio di giorni necessari per approvare una registrazione operazione.
- Determinare la percentuale di opportunità registrata.
- Eseguire report sul numero di registrazioni operazioni che hanno generato nuove opportunità.
- Determinare il periodo medio di validità delle registrazioni operazioni.
- Segnalare la variazione trimestrale del fatturato delle registrazioni operazioni.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente associato
- Opportunità associata

- Contatto
- Data
- Registrazione operazione
- Autore approvazione finale
- Utente proprietario
- Cliente partner principale

Parametri data non di chiusura

I parametri riportati di seguito non sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione
 - Parametri personalizzati registrazione operazione
 - N. di registrazioni operazioni
 - N. di registrazioni operazioni con opportunità
 - N. di registrazioni operazioni senza opportunità
 - N. di registrazioni operazioni per nuove opportunità
 - N. di registrazioni operazioni per clienti esistenti
 - N. di registrazioni operazioni per nuovi clienti
 - N. di registrazioni operazioni convertite in opportunità
 - N. di registrazioni operazioni in attesa di approvazione
 - N. di registrazioni operazioni approvate
 - N. di registrazioni operazioni scadute
 - N. di giorni approvazione in sospeso
 - Media giorni per approvazione
 - Periodo medio validità (giorni)
 - % di registrazioni operazioni approvate
 - % di registrazioni operazioni rifiutate
 - % di registrazioni operazioni restituite
 - % di registrazioni operazioni convertite in opportunità
 - N. di registrazioni operazioni risultanti in successi

Parametri data di chiusura

I parametri riportati di seguito sono basati sulla data di chiusura delle registrazioni:

- Parametri registrazione operazione

- Volume totale operazione su Registrazioni operazioni aperte
- Volume medio operazione su Registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale da Registrazioni operazioni
- Fatturato medio da Registrazioni operazioni
- Fatturato totale trimestre precedente da Registrazioni operazioni
- Fatturato medio trimestre precedente da Registrazioni operazioni

Note d'uso

La dimensione Contatto associato include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione contribuisce a identificare gli andamenti e le tendenze degli elementi delle registrazioni operazioni. Consente inoltre di creare query di base con i parametri Fatturato prodotto registrazione operazione utilizzando attributi dimensione di base. Questa area argomenti fornisce le risposte alle domande riportate di seguito.

- Qual è il fatturato massimo previsto per un singolo prodotto in una sola registrazione operazione?
- Prendendo in considerazione solo le registrazioni operazioni aperte, qual è il fatturato medio per ogni registrazione operazione (calcolato dai record di fatturato)?
- A quanti prodotti univoci si fa riferimento in tutte le registrazioni operazioni (senza tenere conto dello stato di approvazione)?
- Quali sono i primi prodotti di tutte le registrazioni operazioni aperte per quantità totale, fatturato totale, ricorrenza, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?
- Elencare tutte le registrazioni operazioni aperte con almeno un articolo fatturato prodotto con quantità pari a zero o nulla oppure prezzo pari a zero o nullo.
- Quali sono i primi prodotti del trimestre precedente per quantità, fatturato, quantità media per registrazione operazione o per fatturato medio per registrazione operazione?

Tipo di relazione

Uno-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto associato
- Cliente associato
- Opportunità associata
- Data (basata sulla data di chiusura della registrazione operazione)
- Registrazione operazione
- Fatturato prodotto registrazione operazione
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto

Parametri

Nell'area argomenti sono disponibili i parametri riportati di seguito.

- Parametri fatturato prodotto registrazione operazione
 - Parametri personalizzati fatturato prodotto registrazione operazione:
 - Valuta indicizzata media
 - Numero indicizzato medio
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero di prodotti
 - Numero di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
 - Numero di prodotti in registrazioni operazioni aperte
 - Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni senza opportunità
 - Numero medio di prodotti in registrazioni operazioni aperte
 - Prezzo medio
 - Media - quantità
 - Fatturato totale medio trimestre precedente
 - Fatturato medio

- Quantità totale media in registrazioni operazioni senza opportunità
- Quantità totale media in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale medio in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale medio in registrazioni operazioni aperte
- Numero medio di prodotti (per registrazione operazione)
- Fatturato totale trimestre precedente
- Fatturato totale trimestre precedente (000)
- Quantità totale
- Quantità totale (000)
- Quantità totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Quantità totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale
- Fatturato totale (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità
- Fatturato totale in registrazioni operazioni senza opportunità (000)
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte
- Fatturato totale in registrazioni operazioni aperte (000)
- Cliente partner principale

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia del rivenditore consente di analizzare la cronologia del rivenditore per quanto riguarda attività e richieste di servizio.

Tipo di relazione

Semplice

866 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Rivenditore
- Di proprietà dell'utente
- Data

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri rivenditore
 - Parametri personalizzati rivenditore
 - N. di rivenditori
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di attività
 - Numero di attività aperte
 - Numero di attività chiuse

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?
- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Nucleo familiare
- Contatto nucleo familiare

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare
 - Media beni totali del nucleo familiare
 - Totale spese nucleo familiare
 - Totale spese nucleo familiare
 - Spese totali medie del nucleo familiare
 - Totale reddito nucleo familiare
 - Totale reddito nucleo familiare
 - Totale medio reddito nucleo familiare
 - Totale passività nucleo familiare
 - Totale passività nucleo familiare
 - Totale medio passività nucleo familiare
 - Totale valore netto nucleo familiare
 - Totale valore netto nucleo familiare
 - Totale medio valore netto nucleo familiare
- Totale beni contatto
 - Totale beni
 - Media beni totali contatto
- Totale spese contatto
 - Spese totali
 - Spese totali medie

- Totale reddito contatto
 - Reddito totale
 - Reddito totale medio
- Totale passività contatto
 - Passività totali
 - Totale medio passività
- Totale valore netto contatto
 - Valore totale netto
 - Totale medio valore netto contatto
- Parametri personalizzati nucleo familiare
- Numero di contatti riepilogati
- Numero di richieste di servizio riepilogate
- Numero di lead riepilogati
- Numero di contatti
- Numero di richieste di servizio del contatto
- Numero di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei lead

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area argomenti contiene tipi di record che fanno riferimento ai parametri che analizzano la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Contatto
- Data
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
 - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
 - Numero di nuove opportunità
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di successi
 - Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Numero medio di giorni per completamento lead
 - Fatturato chiuso per lead
 - Fatturato previsto per lead

- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato previsto

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Scopo aziendale

I Market Development Fund (MDF) consentono al proprietario del marchio di rendere disponibili fondi di marketing ai partner in modo sistematico, in modo che i partner vendano i prodotti del proprietario del marchio in aree geografiche specifiche o commercializzino il marchio. Mediante le richieste MDF, i partner richiedono l'approvazione preventiva dei finanziamenti per le attività di marketing. Quando il proprietario del marchio approva la richiesta MDF, i partner possono eseguire l'attività, quindi inviare una richiesta MDF per riscattare il denaro speso previa approvazione.

I proprietari del marchio necessitano di parametri e informazioni sulle richieste MDF per ciascun partner e trimestre in modo da poter allineare vendite del canale e marketing. L'area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF fornisce ai proprietari del marchio le informazioni necessarie per controllare i propri budget MDF e assicurarsi che i fondi vengano allocati alle attività con il massimo del ROI.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente partner principale
- Campagna
- Richiesta MDF
- Data
- Di proprietà dell'utente
- Autore approvazione

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste MDF
 - Parametri personalizzati richieste MDF
 - Parametri richieste MDF per data di invio
 - N. di richieste MDF
 - Importo richiesto
 - Importo medio richiesto
 - Importo preapprovato
 - Importo medio preapprovato
 - Totale importo richieste
 - Importo totale medio richieste
 - Totale importo richieste approvato
 - Importo totale medio richieste approvato
 - N. di richieste MDF
 - Importo richiesto
 - Importo medio richiesto
 - Importo preapprovato
 - Importo medio preapprovato
 - Importo richiesto trimestre precedente
 - Importo medio richiesto trimestre precedente
 - Importo preapprovato trimestre precedente
 - Importo medio preapprovato trimestre precedente
 - Totale importo richieste
 - Importo totale medio richieste
 - Totale importo richieste approvato
 - Importo totale medio richieste approvato
 - Importo totale richieste trimestre precedente
 - Importo totale medio richieste trimestre precedente
 - Importo totale richieste approvato trimestre precedente
 - Importo totale medio richieste approvato trimestre precedente
 - N. di richieste MDF con approvazione in sospeso
 - N. di richieste con approvazione in sospeso

- N. di richieste MDF inviate
- N. di richieste MDF approvate
- N. di richieste MDF rifiutate
- N. di richieste MDF restituite
- N. di richieste MDF annullate
- N. di richieste MDF scadute
- N. di richieste MDF inviate
- N. di richieste MDF approvate
- N. di richieste MDF rifiutate
- % di richieste MDF approvate
- % di richieste MDF scadute
- % di richieste MDF rifiutate
- % di richieste MDF restituite
- N. di giorni approvazione in sospeso
- N. giorni per approvazione
- N. medio di giorni approvazione in sospeso
- N. medio giorni per approvazione

Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per le richieste MDF in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato in Oracle CRM On Demand Answers.

Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Scopo aziendale

Un evento medico può essere qualsiasi tipo di evento promozionale o di istruzione a cui partecipino medici o professionisti di ambito medico. Dal punto di vista di un'azienda, i tipi di eventi medici sono quelli riportati di seguito.

- **Livello funzionario commerciale.** Effettuato da un responsabile o uno o più funzionari commerciali.
- **Livello aziendale o nazionale.** Un meeting o un evento di formazione di portata nazionale rivolto a un gruppo specifico di professionisti di ambito medico.

È possibile pianificare eventi a livello nazionale sia per un prodotto che per un periodo specifico, quindi allocare le risorse per regione, distretto o funzionario commerciale. Le aziende farmaceutiche necessitano di parametri e informazioni relativi agli eventi medici per regolare attività di marketing e vendite. Dal punto di vista della conformità, i report forniscono informazioni alle aziende, così che le aziende possano controllare il budget e assicurarsi che non vi siano deviazioni o che queste siano ridotte al minimo.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Evento medico
- Invitati
- Categoria prodotto
- Prodotto
- Data
- Di proprietà dell'utente

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri eventi medici
 - Numero di invitati
 - Numero di eventi medici
 - Costo evento medico

(definizione: il costo delle attività completate per tutti i partecipanti associati a un evento medico).
 - Budget evento medico

Il parametro Budget dell'evento deriva dalla dimensione. Quando viene utilizzata solo la dimensione Evento medico, il parametro è la somma dei valori di campo della dimensione. Tuttavia, quando vengono utilizzate altre dimensioni (in particolare Invitati), il parametro viene calcolato come il più elevato dei valori di campo della dimensione.
 - Surplus/Insufficienza budget

(definizione: la differenza tra il budget e il costo dell'evento).

Note d'uso

Se l'azienda cambia il nome di visualizzazione per l'evento medico in un nome personalizzato, il nome personalizzato viene visualizzato in Oracle CRM On Demand Answers.

Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna

- Data
- Opportunità
- Concorrente opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Contatto relazione
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Parametri opportunità per data di apertura
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità
 - Numero di contatti con opportunità
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato previsto
 - Fatturato
 - Numero medio di giorni nella fase
 - Numero di successi
 - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
 - Ciclo medio vendite
 - Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
 - Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di contatti con opportunità
- Numero di successi

- Numero medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero totale di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto primario includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione molti-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli

- Commenti

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Partner opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Contatto relazione
- Territorio

Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Parametri opportunità per data di apertura
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità
 - Numero di contatti con opportunità
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato previsto
 - Fatturato
 - Numero medio di giorni nella fase
 - Numero di successi
 - Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).

- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di contatti con opportunità
- Numero di successi
- N. medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero totale di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto primario includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact e include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più basso di dettaglio in questa area argomenti. Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in

base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Questa area argomenti consiste in due o più tabelle dei dati fact e include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più basso di dettaglio in questa area argomenti. Tuttavia, i parametri di quota sono a un livello di dettaglio maggiore e possono essere analizzati solo in base al seguente gruppo ristretto di dimensioni: Data (Mese), Quota e Proprietario. Tuttavia, i parametri di quota sono a un livello di dettaglio maggiore e possono essere analizzati solo in base al seguente gruppo ristretto di dimensioni: Data (Mese), Quota e Proprietario.

Tipo di relazione

Multi-fatto

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Cliente partner principale
- Quota
- Territorio

Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità

Parametri personalizzati opportunità

- Parametri opportunità per data di apertura
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità
 - Numero di contatti con opportunità
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato previsto
 - Fatturato

- Numero medio di giorni nella fase
- Numero di successi
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di contatti con opportunità
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Volume medio operazione (definizione: il volume medio di ciascuna vendita per ciascun cliente, espresso come numero di unità o importo del fatturato).
- Ciclo medio vendite
- Percentuale di successi opportunità (definizione: il numero di opportunità vinte diviso per il numero di opportunità vinte e perse).
- Tasso di perdita opportunità
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto primario includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, partner, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record prodotto-fatturato ricorrente può avere una data di inizio diversa, questa area argomenti è al livello di dettaglio massimo e contiene una riga per ciascun record prodotto-fatturato ricorrente all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio disponibile, questa area argomenti offre la massima flessibilità per riepilogare in dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

Tipo di relazione

Multi-fatto

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturati prodotto opportunità
 - Numero di prodotti
 - Numero medio di prodotti
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto primario includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti analitica della cronologia dei partner consente di analizzare la cronologia dei partner. È possibile analizzare lead, opportunità e fatturato in base a partner e territorio.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Partner
- Territorio
- Di proprietà dell'utente
- Data

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

■ Parametri partner proprietario

■ N. di opportunità

- N. di partner con opportunità
- N. di successi
- Fatturato chiuso medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso del prodotto (000)
- Fatturato prodotto (000)
- Numero di lead
- Numero di lead archiviati
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Media giorni per conversione lead (definizione: il numero di giorni tra la data di creazione del lead e la data di conversione del lead diviso per il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero medio di giorni per completamento lead
- Fatturato potenziale medio
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale (000)
- N. di partner con lead

■ Parametri personalizzati partner

■ N. di partner

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti analitica della cronologia della pipeline

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti della cronologia della pipeline fornisce uno snapshot mensile di tutte le opportunità in Oracle CRM On Demand. Gli snapshot della pipeline vengono eseguiti quotidianamente durante il processo notturno, ma il processo di archiviazione conserva solo lo snapshot della pipeline più recente per ciascun mese ed elimina gli altri. Questi snapshot della pipeline non vengono mai eliminati. Durante il processo ETL (Extract, Transform and Load; estrazione, trasformazione e caricamento) completo dei dati. Se le aziende cambiano tipo di calendario fiscale, gli snapshot cronologici non verranno riallineati con la nuova definizione di calendario fiscale. Per le aziende con un tipo di calendario fiscale personalizzato, gli snapshot cronologici possono essere inseriti nei report solo per le definizioni dell'anno fiscale definite in Oracle CRM On Demand. Gli snapshot vengono eseguiti solo per le opportunità chiuse nell'ultimo trimestre. Gli snapshot vengono eseguiti anche per tutte le opportunità aperte.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Data snapshot pipeline
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri pipeline cronologia
 - Fatturato. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità.
 - Fatturato previsto. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità moltiplicato per la probabilità dell'opportunità.
 - Fatturato chiuso. Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità chiusa/vinta. Se lo stato dell'opportunità è Chiusa/Vinta, il fatturato e il fatturato chiuso hanno lo stesso valore.

- Fatturato (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità, espresso in migliaia.
- Fatturato previsto (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità moltiplicato per la probabilità dell'opportunità, espresso in migliaia.
- Fatturato chiuso (000). Questo parametro indica il fatturato dell'opportunità chiusa/vinta, espresso in migliaia. Se lo stato dell'opportunità è Chiusa/Vinta, il fatturato e il fatturato chiuso hanno lo stesso valore.
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato relativo all'ultimo trimestre.
- Fatturato previsto nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato previsto relativo all'ultimo trimestre.
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre. Questo parametro indica il valore del fatturato chiuso relativo all'ultimo trimestre.
- Fatturato opportunità nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato relativo all'ultimo trimestre, espresso in migliaia.
- Fatturato previsto nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato relativo al trimestre precedente, espresso in migliaia.
- Fatturato chiuso nell'ultimo trimestre (000). Questo parametro indica il valore del fatturato chiuso relativo all'ultimo trimestre, espresso in migliaia.
- Territorio

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i contatti e i prodotti del portafoglio. I report sul portafoglio consentono di generare report sui portafogli per le seguenti dimensioni: Contatto, Cliente, Prodotto, Consulente e Tempo. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali prodotti finanziari possiedono i clienti e qual è il loro profilo demografico?
- Quanto dei beni dei miei clienti è investito e in quali classi di beni e titoli?
- Qual è l'entità dei beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?

- Quali sono le classi di beni nell'elenco clienti di ciascun consulente?
- Chi sono i miei principali clienti per dimensioni del portafoglio e fatturato?

Queste informazioni consentono di analizzare i portafogli sia per quanto riguarda i clienti che per quanto riguarda i consulenti.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Data
- Istituzione
- Utente proprietario
- Portafoglio
- Prodotto

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri portafoglio
 - Parametri personalizzati portafoglio
 - N. di portafogli
 - Totale valore beni
 - Ammontare del prestito
 - Premio
 - Fatturato
 - Valore nominale
 - Limite credito
 - Valore totale medio beni
 - Ammontare medio del prestito
 - Premio medio
 - Fatturato medio
 - Valore nominale medio

- Limite medio del credito

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri relativi al fatturato in base alle dimensioni prodotto, cliente, utente, opportunità, data e territorio. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è leggermente più elevato di quello dell'area argomenti reporting Opportunità-Prodotto, poiché consente di analizzare il fatturato delle opportunità dal punto di vista della dimensione prodotto. Questa area argomenti ricolma il divario tra l'area argomenti reporting Opportunità e l'area argomenti reporting Opportunità-Prodotto.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Data
- Opportunità
- Utente proprietario
- Prodotti
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato prodotto
 - Parametri personalizzati fatturato del prodotto

- Fatturato
- Fatturato previsto prodotto
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato previsto prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto (000)
- Prezzo di acquisto
- Media - prezzo acquisto
- Media - quantità
- Quantità totale
- Fatturato prodotto nell'ultimo trimestre
- Fatturato chiuso prodotto nell'ultimo trimestre
- Fatturato prodotto nell'ultimo trimestre (000)
- Fatturato chiuso prodotto nell'ultimo trimestre (000)

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita

La cronologia fase di vendita include le aree argomenti riportate di seguito.

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti consente l'analisi delle opportunità in diverse fasi di vendita in base alle dimensioni cliente, opportunità, fase di vendita e data. L'area argomenti della cronologia delle fasi di vendita rappresenta snapshot cronologici delle opportunità basati sugli eventi e disponibili solo dal punto di vista cronologico. Poiché le opportunità attraversano diverse fasi di vendita, questa area argomenti è più densa dell'area argomenti delle opportunità con un numero di record pari al numero di fasi di vendita attraversate.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Cronologia fase vendita
- Opportunità

Parametri

Di seguito l'elenco completo dei parametri per questa area argomenti:

- Parametri fase di vendita
 - N. medio di giorni nella fase
 - N. di giorni in fase di vendita
 - Numero di opportunità
 - Effetti derivati
 - Rapporto effetti derivati

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Consente inoltre di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi. Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i clienti e i beni relativi alle richieste di servizio. Consente inoltre di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la

soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi. Consente di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi quanto tempo le richieste di servizio sono state aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Bene
- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Prodotto
- Richiesta di servizio
- Veicolo

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
 - Parametri richieste di servizio per data di chiusura
 - N. di RS annullate (data di chiusura)
 - N. di RS chiuse (data di chiusura)
 - Media giorni chiusura di RS (data di chiusura)
 - Media minuti chiusura di RS (data di chiusura)
 - Parametri personalizzati richieste di servizio
 - Numero di RS
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS chiuse

- Numero di RS in sospeso
- Numero di RS annullate
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Durata RS aperta media (minuti)
- Media di minuti per chiusura RS

Note d'uso

I campi personalizzati della dimensione Veicolo sono condivisi tra il tipo di record Veicolo e il tipo di record Bene. Il tipo di record Veicolo dispone di due insiemi di campi personalizzati: un insieme è condiviso con il tipo di record Bene ed è visualizzato nella dimensione Veicolo, mentre un altro insieme è esclusivo del tipo di record Veicolo. I campi personalizzati esclusivi del tipo di record Veicolo non sono disponibili in alcun report. Durante l'aggiunta dei campi personalizzati al tipo di record Veicolo, assicurarsi che tutti i campi che si desidera vengano visualizzati nei report vengano aggiunti ai campi personalizzati Bene-Veicolo condivisi e non ai soli campi personalizzati Veicolo.

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Scopo aziendale

Le richieste di prezzi speciali consentono ai partner e ai proprietari di marca di eseguire un insieme di processi aziendali mediante i quali un partner chiede al proprietario della marca un prezzo inferiore per un prodotto. I motivi di tale richiesta sono vari; dalla necessità di far fronte alla concorrenza all'andamento generale al ribasso dei prezzi.

Questa area argomenti consente di eseguire analisi cronologiche e report sulle richieste di prezzi speciali e i prodotti a prezzi speciali per valutare le prestazioni dei partner. È possibile usare i parametri e le informazioni, ad esempio le riduzioni di prezzo autorizzate per ogni prodotto, partner e trimestre, per valutare l'efficacia dello sconto e le prestazioni dei prodotti in un determinato canale.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data (basata sulla data di inizio della richiesta di prezzi speciali)
- Registrazione operazione
- Cliente finale
- Autore ultima approvazione
- Opportunità
- Di proprietà dell'utente
- Cliente partner principale
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Richiesta prezzi speciali

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri prodotti a prezzi speciali
 - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di autorizzazione
 - Numero di richieste prezzi speciali (data di autorizzazione)
 - Importo autorizzato (data di autorizzazione)
 - Importo autorizzato (data di autorizzazione) (000)
 - Importo richiesto (data di autorizzazione)
 - Importo richiesto (data di autorizzazione) (000)
 - Importo medio autorizzato (data di autorizzazione)
 - Importo medio richiesto (data di autorizzazione)
 - Quantità media (data di autorizzazione)
 - Quantità (data di autorizzazione)
 - Parametri prodotti a prezzi speciali per data di invio
 - Numero di richieste prezzi speciali (data di invio)
 - Importo autorizzato (data di invio)
 - Importo autorizzato (data di invio) (000)
 - Importo richiesto (data di invio)
 - Importo richiesto (data di invio) (000)
 - Importo medio autorizzato (data di invio)

- Importo medio richiesto (data di invio)
- Quantità media (data di invio)
- Quantità (data di invio)
- Numero di richieste prezzi speciali
- Importo autorizzato
- Importo autorizzato (000)
- Importo richiesto
- Importo richiesto (000)
- Importo medio autorizzato
- Importo medio richiesto
- Costo medio autorizzato
- Percentuale media di sconto autorizzata
- Prezzo medio di vendita suggerito
- Costo medio di acquisto
- Quantità media
- Costo medio richiesto
- Percentuale media di sconto richiesta
- Prezzo rivendita medio richiesto
- Prezzo rivendita medio suggerito
- Quantità
- Importo autorizzato trimestre precedente
- Importo autorizzato trimestre precedente (000)
- Importo richiesto trimestre precedente
- Importo richiesto trimestre precedente (000)
- Quantità trimestre precedente

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand. Per accedervi è necessario disporre del privilegio Registrazione utilizzo. Questo privilegio viene concesso al ruolo di utente amministratore per impostazione predefinita.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente agli utenti che usufruiscono del privilegio Registrazione utilizzo di analizzare le modalità d'uso di Oracle CRM On Demand all'interno dell'azienda. Le aziende possono analizzare l'utilizzo delle seguenti aree in Oracle CRM On Demand:

- Utilizzo applicazione
- Adozione utente
- Impostazione e configurazione

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contenuto
- Data
- Tipo di oggetto
- Utente

Parametri

Di seguito viene fornito l'elenco completo dei parametri di questa area argomenti e dei campi per i quali vengono memorizzati.

La tabella riportata di seguito mostra i parametri delle prestazioni Analytics. Questi parametri rappresentano le prestazioni delle query.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero di richieste	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste per nomi di report e dashboard per settimana. Se un report è disponibile anche su un dashboard, il numero di richieste per il report riflette solo

				le richieste in cui è stato eseguito come report in Oracle CRM On Demand Answers. Poiché un dashboard spesso contiene più report, il numero di richieste eseguite all'interno di un dashboard non è incluso nel conteggio relativo ai report.
Numero di operazioni non riuscite	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste non riuscite per nomi di report e dashboard per settimana.
Tempo di risposta medio (s)	Sì	Sì	Sì	Tempo di risposta medio, in secondi, per le richieste.

La tabella seguente mostra i parametri Utilizzo applicazione in Oracle CRM On Demand. Questi parametri rappresentano l'uso dei vari tipi di oggetto dell'applicazione, tra i quali il numero di record creati, aggiornati ed eliminati. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero di record creati	Sì	Sì	Sì	Numero di record creati per oggetto, utente e mese
Numero di record aggiornati	Sì	Sì	Sì	Numero di record aggiornati per oggetto, utente e mese
Numero di record eliminati	Sì	Sì	Sì	Numero di record eliminati per oggetto, utente e mese

La tabella seguente mostra i parametri delle prestazioni vista di pagina in Oracle CRM On Demand.

Parametro	Utente	Data (settimana)	Tipo di oggetto	Descrizione
Numero di richieste	Sì	Sì	Sì	Numero di richieste per pagina per settimana
Tempo di risposta medio (ms)	Sì	Sì	Sì	Tempo di risposta medio, in millisecondi, per le viste di pagina

La tabella riportata di seguito mostra i parametri Impostazione e configurazione. Questi parametri costituiscono uno snapshot dell'impostazione e della configurazione più recenti di Oracle CRM On Demand al momento di un aggiornamento incrementale dei dati di registrazione utilizzo. I parametri di impostazione e configurazione sono univoci poiché non vengono acquisiti in alcun livello di dimensione.

Parametro	Descrizione
Numero di amministratori	Numero degli amministratori a cui è stato concesso uno qualsiasi dei seguenti privilegi: Gestisci azienda, Gestisci azienda - Definisci valute, Gestisci azienda - Reimposta tutte le password, Gestisci temi, Gestisci contenuto, Gestisci contenuto - Gestisci allegati, Gestisci registri, Gestisci territori, Gestisci utenti e accesso, Gestisci utenti e accesso - Gestisci utenti delegati

Numero di regole di assegnazione	Numero delle regole di assegnazione definite in Oracle CRM On Demand
Numero di registri	Numero dei registri definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di valute	Numero delle valute attivate in Oracle CRM On Demand
Numero di campi personalizzati	Numero dei campi personalizzati usati in Oracle CRM On Demand
Numero di oggetti personalizzati	Numero degli oggetti personalizzati distribuiti in Oracle CRM On Demand
Numero di schede personalizzate	Numero delle schede Web personalizzate usate in Oracle CRM On Demand
Numero di gruppi	Numero dei gruppi impostati in Oracle CRM On Demand
Numero di lingue	Numero delle lingue abilitate in Oracle CRM On Demand
Numero di prodotti	Numero dei prodotti definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di processi di vendita	Numero dei processi di vendita definiti in Oracle CRM On Demand
Numero di territori	Numero dei territori impostati in Oracle CRM On Demand
Numero di applet Web	Numero delle applet Web usate in Oracle CRM On Demand
Numero di collegamenti Web	Numero dei collegamenti Web usati in Oracle CRM On Demand
Numero di workflow	Numero dei workflow impostati in Oracle CRM On Demand

La tabella riportata di seguito mostra i parametri Adozione utente. Questi parametri consentono alle aziende di monitorare e analizzare l'adozione degli utenti dell'applicazione Oracle CRM On Demand. Nella tabella *Sì* indica che il parametro è disponibile per il campo.

Parametro	Utente	Data (mese)	Descrizione
Numero di utenti attivi	No	Sì	Numero degli utenti attivi esistenti nell'applicazione
Numero di giorni dall'ultimo login	Sì	No	Numero di giorni dall'ultimo login eseguito dall'utente
Numero di utenti delegati	No	Sì	Numero degli utenti delegati esistenti nel mese selezionato
Numero di licenze	No	No	Numero delle licenze definite nel profilo dell'azienda

Numero di login totali	Sì	Sì	Numero di volte in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente si collega tre volte alla data del giorno, il valore dei login sarà 3 per la settimana corrente.
Numero di login univoci	Sì	Sì	Numero di uniche volte in cui l'utente si è collegato durante il mese specificato. Se un utente si collega tre volte alla data del giorno, il valore dei login sarà 1 per la settimana corrente.
Numero di login non riusciti	Sì	Sì	Numero dei login non riusciti per utente per mese
Percentuale collegamenti	No	Sì	Numero degli utenti collegati nel mese specificato diviso per il numero di utenti attivi.
Frequenza mensile media di login	No	Sì	Il numero di login univoci per un mese specificato diviso per il numero di utenti collegati per il mese.

Note d'uso

Questo argomento fornisce le note d'uso.

Informazioni sui dati di registrazione utilizzo

I dati di registrazione utilizzo presenti nel data warehouse vengono aggiornati ogni settimana con le informazioni contenute nei dati dell'applicazione Oracle CRM On Demand. L'aggiornamento dei dati di registrazione utilizzo viene eseguito durante i fine settimana ed è indipendente rispetto all'aggiornamento incrementale notturno del resto dei dati in Oracle CRM On Demand Answers.

I parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati solo per il mese corrente e i dati del mese precedente vengono ricalcolati solo se la settimana supera la fine del mese. Ad esempio, quando l'aggiornamento incrementale per la registrazione utilizzo viene eseguito venerdì 28 maggio 2010, i parametri di registrazione utilizzo vengono ricalcolati per l'intero mese di maggio a partire dal 1° maggio 2010. Quando l'aggiornamento

incrementale viene eseguito venerdì 4 giugno 2010, i parametri della registrazione utilizzo vengono ricalcolati sia per il mese di maggio che per il mese di giugno, poiché la settimana è divisa tra i due mesi.

I parametri di registrazione utilizzo vengono riepilogati per mesi calendario. Sebbene sia possibile analizzarli in base ai calendari fiscali di un'azienda, i parametri non sono allineati al calendario fiscale per le aziende con calendari non standard. La definizione del calendario fiscale potrebbe contenere incongruenze, soprattutto se si usa un calendario di tipo 4-4-5 o 5-4-4 oppure un calendario personalizzato in cui due mesi iniziano in un periodo fiscale o nessun mese inizia in un periodo fiscale. In situazioni di questo genere, i parametri di registrazione utilizzo potrebbero subire incrementi oppure risultare mancanti per un determinato periodo fiscale.

La maggior parte dei dati di registrazione utilizzo viene acquisita a livello di settimana. Alcuni parametri di adozione utente non vengono acquisiti a livello di settimana. Tutti i parametri di configurazione e impostazione non vengono acquisiti a livello di settimana. Poiché vengono acquisiti a livello di settimana, i dati di registrazione utilizzo possono essere aggregati per mese, trimestre e anno. Un'esecuzione a livelli inferiori del livello della settimana potrebbe tuttavia non produrre risultati.

Informazioni sulla cronologia dei login utente

I dati della cronologia di login utente con una data superiore ai 90 giorni vengono eliminati in modo continuativo dall'applicazione Oracle CRM On Demand. Pertanto, la funzione Registrazione utilizzo può supportare circa 90 giorni di parametri di adozione utente in corrispondenza del primo aggiornamento dell'applicazione Oracle CRM On Demand a questa release. Tuttavia, i dati della cronologia di adozione utente vengono conservati nel data warehouse per supportare l'analisi cronologica delle tendenze dei parametri di adozione utente in Oracle CRM On Demand Analytics. Questi dati vengono conservati fino al successivo aggiornamento completo anche dopo l'eliminazione dei dati da Oracle CRM On Demand.

Parametri di registrazione utilizzo

I parametri di registrazione utilizzo vengono raccolti per settimana di calendario. Se si usa un calendario non standard, ad esempio di tipo 5-4-4 o 4-4-5, oppure un calendario fiscale personalizzato, è possibile che un mese o un trimestre fiscale sia costituito da un numero maggiore o minore di settimane rispetto ad altri mesi o trimestri fiscali. I parametri possono pertanto subire leggeri incrementi o decrementi per un determinato mese o trimestre. Questo funzionamento è normale se i parametri dell'azienda non sono completamente allineati con le relative definizioni di calendario fiscale quando l'analisi viene eseguita per i mesi e i trimestri di calendario fiscali.

Dimensione Contenuto

La dimensione Contenuto è comune ai parametri delle prestazioni Analytics e ai parametri delle prestazioni vista di pagina.

Per creare report sui parametri delle prestazioni Analytics, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

`Categoria contenuto = Analytics`

Per creare report sui parametri delle prestazioni vista di pagina, usare il campo Categoria contenuto per filtrare la condizione seguente:

`Categoria contenuto = Vista pagina`

Quando si esegue l'analisi dei parametri delle prestazioni di vista di pagina, sono disponibili solo i campi Categoria contenuto o Nome contenuto della dimensione Contenuto. Per Prestazioni vista di pagina il valore di Nome contenuto rappresenta il titolo della schermata. Per Prestazioni Analytics il valore di Nome contenuto rappresenta il nome del report o del dashboard.

Parametri prestazioni Analytics

Non è possibile combinare i parametri delle prestazioni Analytics con altri parametri. Non è possibile combinare i parametri delle prestazioni di vista di pagina con altri parametri. Questi due parametri correlati alle prestazioni vengono memorizzati utilizzando livelli di dettaglio differenti tra loro e dagli altri parametri. I parametri delle prestazioni Analytics vengono acquisiti a livello di contenuto, utente e settimana. Questi parametri vengono raccolti a ogni esecuzione di ciascun report da parte degli utenti e vengono riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in secondi.

I parametri delle prestazioni vista di pagina vengono invece acquisiti a livello di pagina e di settimana. Vengono raccolti a ogni apertura di ciascuna pagina e riepilogati a livello di settimana. Il tempo di risposta medio viene misurato in millisecondi.

I parametri delle prestazioni Analytics possono essere indicati per singolo utente. Le prestazioni della vista di pagina vengono acquisite solo a livello di azienda. La maggior parte delle viste di pagina ha un titolo ma i parametri delle prestazioni di utilizzo per le viste di pagina senza titolo vengono indicati come *Altri*. I parametri delle prestazioni Analytics vengono inclusi per i dashboard condivisi e personali, mentre non vengono inclusi per le query dinamiche. I parametri visualizzati sia per i nomi dei contenuti Analytics che per quelli delle viste di pagina si basano sulla lingua predefinita dell'azienda e sulle convenzioni di denominazione degli oggetti standard. Non supportano la lingua o la convenzione di denominazione degli oggetti dell'utente.

Area argomenti reporting Fatturati cliente

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti Analytics Fatturato cliente consente di tenere traccia dei fatturati cliente per prodotto, categoria, territorio e utente.

Tipo di relazione

Multi-fatto

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Fatturato cliente

- Territorio cliente
- Campagna
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi che vengono ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando sono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) (a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato cliente:
 - Parametri personalizzati fatturato cliente
 - Numero di prodotti
 - Numero medio di prodotti
- Parametri quota:
 - Valore quota

Note d'uso

Per ulteriori informazioni sulle capacità di fatturato cliente, vedere [Area argomenti reporting delle previsioni](#) (a pagina 947). Nell'area argomenti Previsione è possibile combinare i fatturati previsto, di quota e cliente in un unico report con interrogazioni. Le dimensioni e i parametri della cartella Quota possono essere combinati solo con le dimensioni e i parametri della cartella Utente proprietario.

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting dei clienti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti offre una vista di riepilogo dei parametri operativi più importanti per i clienti di un'azienda. Il tipo di record cliente è il tipo di record che si desidera analizzare. È possibile utilizzare questa area argomenti per rispondere a domande basilari circa le prestazioni del cliente. Quali aziende hanno il numero maggiore di opportunità? Questa area argomenti consente di raggruppare e riepilogare tali parametri a qualsiasi livello in base alle dimensioni cliente, territorio del cliente e data. Per un'analisi più approfondita riguardante altre aree aziendali è necessario l'uso di altre aree argomenti.

Tipo di relazione

Riepilogo

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato chiuso medio
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Fatturato potenziale
 - Fatturato potenziale medio
 - Fatturato
 - Fatturato prodotto (000)
 - Fatturato chiuso prodotto
 - Fatturato chiuso prodotto (000)
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di opportunità
 - Numero di successi
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS in sospeso
 - Durata RS aperta media
 - Media di giorni per chiusura RS
 - Numero di lead
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).

- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di clienti e concorrenti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e concorrenti clienti, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere inclusi nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Concorrente cliente
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima visita, che è la versione ottimizzata del campo Ultima visita. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) (a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato chiuso medio
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Fatturato potenziale
 - Fatturato potenziale medio

- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso prodotto (000)
- Numero di clienti
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di clienti e partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i partner di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra clienti e clienti partner, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Multi-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Partner cliente
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Contatto relazione
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per

informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato chiuso medio
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Fatturato potenziale
 - Fatturato potenziale medio
 - Fatturato
 - Fatturato prodotto (000)
 - Fatturato chiuso prodotto
 - Fatturato chiuso prodotto (000)
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di attività
 - Numero di contatti
 - Numero di opportunità
 - Numero di successi
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte

- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sulla relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti clienti. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente correlato, che dispone di una relazione molti-a-molti con il tipo di record cliente. Consente di creare report per visualizzare tutti i clienti correlati di un cliente. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e clienti correlati, i clienti che non hanno un'associazione con almeno un cliente correlato non possono essere inclusi nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti correlati disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli

- Commenti

Tipo di relazione

Multi-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Data creazione
- Utente proprietario
- Cliente correlato
- Contatto relazione
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso

- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso medio
- Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
- Fatturato potenziale
- Fatturato potenziale medio
- Fatturato
- Fatturato prodotto (000)
- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso prodotto (000)
- Numero di clienti
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- Numero di opportunità
- Numero di successi
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting dell'attività

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare un insieme di parametri dell'attività in base alle dimensioni attività, cliente, opportunità, lead, campagna, contatto, richiesta di servizio e data. Poiché questa area argomenti rappresenta tutti gli eventi di attività e tutte le interazioni collegate a questi tipi di record, si trova al livello di dettaglio più basso possibile, ciò significa che la tabella dei fatti dell'attività che determina questa area argomenti potrebbe essere la più grande. Questa area argomenti consente di eseguire il riepilogo e l'analisi dei parametri dell'attività utilizzando il più ampio insieme di dimensioni. Questa area argomenti è di tipo multi-fatto e consente l'esecuzione di report sulle quote utente in relazione ai parametri dell'attività.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio
- Quota

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri attività
 - Numero di attività
 - Numero di attività aperte
 - Numero di clienti con attività
 - Numero di attività chiuse
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare gli oggetti personalizzati avanzati

L'area Oggetti personalizzati avanzati è un'area argomenti specializzata che consente di eseguire report sulle relazioni uno-a-molti e molti-a-uno tra gli Oggetti personalizzati da 04 a 15 e gli oggetti precostituiti, compresi gli Oggetti personalizzati 1,2 e 3. Poiché l'area Oggetti personalizzati avanzati riunisce la generazione di report per tutti gli oggetti in un'unica area argomenti, è necessario includere un parametro determinante per il report per consentire che venga scelto un percorso di relazione tra gli oggetti inclusi nel report. L'esecuzione di

report sulla relazione multi-a-molti mediante questa area argomenti non è possibile poiché tale relazione non è supportata direttamente da Oracle CRM On Demand per gli Oggetti personalizzati da 04 a 15.

La relazione multi-a-molti è implementata per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e cliente, contatto, richiesta di servizio e opportunità in Analytics. Pertanto, è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti solo tra gli Oggetti personalizzati 1,2 e 3 e tali oggetti. Non è possibile eseguire report sulla relazione uno-a-molti tra gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e attività, beni, lead e prodotti.

Tipo di relazione

Federata

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Allocazione
- Campagna
- Richiesta
- Contatto
- Copertura
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Oggetto personalizzato 04
- Oggetto personalizzato 05
- Oggetto personalizzato 06
- Oggetto personalizzato 07
- Oggetto personalizzato 08
- Oggetto personalizzato 09
- Oggetto personalizzato 10
- Oggetto personalizzato 11
- Oggetto personalizzato 12
- Oggetto personalizzato 13
- Oggetto personalizzato 14
- Oggetto personalizzato 15

- Danno
- Conto finanziario
- Titolare conto finanziario
- Partecipazioni conto finanziario
- Piano finanziario
- Prodotto finanziario
- Transazione finanziaria
- Nucleo familiare
- Proprietà assicurazione
- Periodo magazzino
- Parte coinvolta
- Lead
- Opportunità
- Partner
- Polizza
- Titolare polizza
- Prodotto
- Magazzino campioni
- Transazione campione
- Richiesta di servizio
- Elemento transazione

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Allocazione
- Richiesta

- Contatto
- Copertura
- Oggetti personalizzati 1-15
- Danno
- Conto finanziario
- Titolare conto finanziario
- Partecipazioni conto finanziario
- Piano finanziario
- Prodotto finanziario
- Transazione finanziaria
- Proprietà assicurazione
- Periodo magazzino
- Parte coinvolta
- Opportunità
- Polizza
- Titolare polizza
- Magazzino campioni
- Transazione campione
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
- Parametri attività
 - Numero di clienti con attività
 - Numero di attività
 - Numero di attività chiuse
 - Numero di attività aperte
- Parametri allocazione
 - Numero di allocazioni
 - Media - allocazione quantità massima

- Media - visita quantità massima
- Media - ordina per
- Somma - allocazione quantità massima
- Somma - visita quantità massima
- Somma - ordina per
- Parametri campagna
 - Numero di clienti per campagna
 - Numero di campagne
 - Numero di campagne attive
 - Numero di campagne completate
 - Numero di campagne pianificate
 - Numero di contatti per campagna
 - Numero di lead per campagna
 - Numero di opportunità per campagna
 - Numero di successi per campagna
 - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
 - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
 - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
 - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
 - Media fatturato chiuso per campagna
 - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
 - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
 - Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
 - Fatturato chiuso per campagna
 - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
 - Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
 - Tasso di conversione lead per campagna
 - Fatturato opportunità per campagna
 - Percentuale di successi opportunità
 - ROI
- Parametri richiesta

- Parametri personalizzati richiesta
 - Numero di richieste
 - Media - quantità di passività
 - Media - importo sinistro
 - Media - numero dipendente ferito
 - Media - numero di persone ferite
 - Somma - quantità di passività
 - Somma - importo sinistro
 - Somma - numero dipendente ferito
 - Somma - numero di persone ferite
- Parametri contatto
 - Parametri personalizzati contatto
 - Numero di contatti
- Parametri copertura
 - Parametri personalizzati copertura
 - Numero di coperture
 - Media - detraibile
 - Media - limite individuale
 - Media - importo assicurato
 - Media - limite totale
 - Somma - detraibile
 - Somma - limite individuale
 - Somma - importo assicurato
 - Somma - limite totale
- Parametri oggetti personalizzati 1-15
 - Parametri personalizzati oggetti personalizzati 1-15
 - Numero di oggetti personalizzati 1-15
- Parametri danno
 - Parametri personalizzati danno
 - Numero di danni
 - Media - importo stimato

- Media - numero proprietà
- Somma - importo stimato
- Somma - numero proprietà
- Parametri conto finanziario
 - Parametri personalizzati conto finanziario
 - Numero di conti finanziari
 - Media - saldo
 - Somma - saldo
- Parametri titolare conto finanziario
 - Parametri personalizzati titolare conto finanziario
 - Numero di titolari conto finanziario
- Parametri partecipazione conto finanziario
 - Parametri personalizzati titolare conto finanziario
 - Numero di partecipazioni conto finanziario
 - Media - prestazioni
 - Media - prezzo acquisto
 - Media - quantità
 - Media - valore
 - Somma - prestazioni
 - Somma - prezzo acquisto
 - Somma - quantità
 - Somma - valore
- Parametri piano finanziario
 - Parametri personalizzati piano finanziario
 - Numero di piani finanziari
- Parametri prodotto finanziario
 - Parametri personalizzati prodotto finanziario
 - Numero di prodotti finanziari
 - Media - prezzo corrente
 - Somma - prezzo corrente
- Parametri transazione finanziaria
 - Parametri personalizzati transazione finanziaria
 - Numero di transazioni finanziarie

- Media - quantità
- Media - prezzo transazione
- Media - valore
- Somma - quantità
- Somma - prezzo transazione
- Somma - valore

- Parametri nucleo familiare
 - Parametri personalizzati nucleo familiare
 - Totale beni contatto
 - Media beni totali
 - Media beni totali (000)
 - Totale beni
 - Beni totali (000)
 - Totale spese contatto
 - Spese totali medie
 - Spese totali medie (000)
 - Spese totali
 - Spese totali (000)
 - Totale reddito contatto
 - Reddito totale medio
 - Reddito totale medio (000)
 - Reddito totale
 - Reddito totale (000)
 - Totale passività contatto
 - Media passività totali
 - Media passività totali (000)
 - Passività totali
 - Passività totali (000)
 - Totale valore netto contatto
 - Media valore totale netto
 - Media valore totale netto (000)
 - Valore totale netto

- Valore totale netto (000)
- Totale beni nucleo familiare
 - Media beni totali del nucleo familiare
 - Media beni totali del nucleo familiare (000)
 - Totale beni nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare (000)
- Totale spese nucleo familiare
 - Media spese totali del nucleo familiare
 - Media spese totali del nucleo familiare (000)
 - Totale spese nucleo familiare
 - Totale spese nucleo familiare (000)
- Totale reddito nucleo familiare
 - Media reddito totale del nucleo familiare
 - Media reddito totale del nucleo familiare (000)
 - Totale reddito nucleo familiare
 - Totale reddito nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
 - Media passività totale del nucleo familiare
 - Media passività totale del nucleo familiare (000)
 - Totale passività nucleo familiare
 - Totale passività nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
 - Media valore netto totale del nucleo familiare
 - Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
 - Totale valore netto nucleo familiare
 - Totale valore netto nucleo familiare (000)
- N. di lead contatto
- N. di richieste di servizio del contatto
- Numero di contatti
- Numero di nuclei familiari
- N. di contatti riepilogati
- N. di lead riepilogati
- N. di richieste di servizio riepilogate

- Parametri proprietà assicurazione
 - Parametri personalizzati proprietà assicurazione
 - Numero di proprietà assicurazione
 - Media - importo
 - Media - sequenza
 - Somma - importo
 - Somma - sequenza
- Parametri periodo magazzino
 - Parametri personalizzati periodo magazzino
 - Numero di periodi magazzino
- Parametri parte coinvolta
 - Parametri personalizzati parte coinvolta
 - Numero di parti coinvolte
- Parametri lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead
 - Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).
 - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
 - Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).
 - Numero di nuove opportunità
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di successi
 - Fatturato chiuso per lead
 - Fatturato previsto per lead
 - Fatturato opportunità per lead
- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Numero di opportunità chiuse
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità

- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato previsto
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato
- Fatturato (000)
- Parametri partner
 - Parametri personalizzati partner
 - Numero di partner
- Parametri polizza
 - Parametri personalizzati polizza
 - Numero di polizze
 - Media - importo nominale
 - Media - premio modale
 - Media - premio totale
 - Somma - importo nominale
 - Somma - premio modale
 - Somma - premio totale
- Parametri titolare polizza
 - Parametri personalizzati titolare polizza
 - Numero di titolari polizza
 - Media - percentuale titolare
 - Somma - percentuale titolare
- Parametri magazzino campioni
 - Parametri personalizzati magazzino campioni
 - Numero di magazzino campioni
 - Media - ultimo conteggio fisico
 - Media - saldo iniziale
 - Media - conteggio fisico
 - Media - conteggio sistema
 - Somma - ultimo conteggio fisico

- Somma - saldo iniziale
- Somma - conteggio fisico
- Somma - conteggio sistema
- Parametri transazione campioni
 - Parametri personalizzati transazione campioni
 - Numero di magazzino campioni
 - Media - pacchetti ricevuti
 - Media - pacchetti inviati
 - Somma - pacchetti ricevuti
 - Somma - pacchetti inviati
- Parametri richieste di servizio
 - Parametri personalizzati richieste di servizio
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS in sospeso
 - Numero di RS
 - Media di giorni per chiusura RS
 - Durata RS aperta media
- Parametri elementi transazione
 - Parametri personalizzati elemento transazione
 - Numero di elemento transazione
 - Media - numero riga
 - Media - quantità
 - Media - quantità spedita
 - Somma - numero riga
 - Somma - quantità
 - Somma - quantità spedita

Note d'uso

Report senza risultati possono verificarsi per diverse ragioni. Una causa è la mancanza di parametri nel report. Il report deve contenere almeno un parametro.

È inoltre possibile ottenere report senza risultati se si utilizzano due oggetti personalizzati che non sono direttamente collegati tra loro. Ad esempio, se un oggetto Cliente è direttamente associato all'Oggetto

personalizzato 04 e all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Cliente e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra Account e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Cliente, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.

Portando avanti questo esempio, se un oggetto Cliente è associato direttamente all'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 04 è direttamente associato all'Oggetto personalizzato 05, è possibile eseguire report sull'associazione tra Cliente e l'Oggetto personalizzato 04 come sull'associazione tra l'Oggetto personalizzato 04 e l'Oggetto personalizzato 05. Tuttavia, non è possibile eseguire report sull'associazione combinata tra Cliente, Oggetto personalizzato 04 e Oggetto personalizzato 05, a meno che non vi sia un'associazione diretta tra Cliente e Oggetto personalizzato 05 definita nell'applicazione.

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti Oggetti personalizzati avanzati e oggetti Finanziamenti e Assicurazioni

L'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati consente di eseguire report su tutti gli attributi e i parametri degli oggetti esistenti nell'area argomenti. Consente inoltre di eseguire report sulle associazioni tra questi oggetti. In questa area argomenti è tuttavia supportata una sola associazione per qualsiasi coppia di oggetti. Ad esempio:

- L'oggetto Conto finanziario può essere un oggetto secondario di un cliente, una filiale e un'istituzione finanziaria. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.
- L'oggetto Conto finanziario può essere un oggetto secondario di un contatto e di un consulente. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto contatto.
- L'oggetto Polizza può essere un oggetto secondario di un cliente, di un'agenzia e di un corriere. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.
- L'oggetto Polizza può essere un oggetto secondario di un contatto, di un agente e di un sottoscrittore corriere. Tuttavia, è possibile eseguire report solo sull'associazione dell'oggetto cliente.

L'associazione tra gli oggetti finanziari e gli oggetti personalizzati 1-5 e l'associazione tra gli oggetti assicurazioni e gli oggetti personalizzati 1-15 non sono disponibili per l'esecuzione di report dall'area argomenti Oggetti personalizzati avanzati.

I campi della data e della valuta nelle dimensioni Finanziario, Assicurazione e Campione sono preformattati. Gli altri tipi di campi in queste dimensioni, ad esempio Intero e Percentuale, non lo sono. È possibile applicare formati personalizzati a questi campi.

Area argomenti reporting delle valutazioni

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti fornisce l'analisi in tempo reale dell'utilizzo e dei risultati delle valutazioni. È possibile avere una visibilità completa del completamento, del punteggio e dell'interazione delle valutazioni sulle altre dimensioni correlate, quali le attività, i contatti e i clienti.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Valutazione
- Contatto
- Data ultima modifica
- Data di inizio
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Utente proprietario
- Richiesta di servizio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Opportunità
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Numero di clienti
- Parametri attività
 - Numero di clienti con attività
 - Numero di attività
 - Numero di attività chiuse
 - Numero di attività aperte
- Parametri opportunità
 - Risposte
 - Numero di risposte criteri
 - Domanda completata
 - Domanda non completata
 - Criteri
 - Numero di criteri script
 - Numero medio di criteri script
 - Punteggio criteri medio
 - Punteggio criteri
 - Punteggio criteri massimo
 - Punteggio criteri minimo
 - Script
 - Numero di utilizzi dello script
 - Percentuale completamento
 - Punteggio script effettivo
 - Punteggio script effettivo medio
 - Punteggio script soglia medio
 - Punteggio script effettivo massimo
 - Punteggio script effettivo minimo
 - Punteggio script soglia
- Parametri contatto
 - Parametri personalizzati contatto

- Numero di contatti
- Parametri lead
 - Numero di lead archiviati
 - Numero di lead
 - N. di lead convertiti in opportunità
 - Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
 - N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
 - Numero di nuove opportunità
 - Numero di lead qualificati
 - Numero di lead rifiutati
 - Numero di successi
 - Fatturato chiuso per lead
 - Fatturato previsto per lead
 - Fatturato opportunità per lead
- Parametri obiettivo
 - Parametri personalizzati obiettivo
 - Numero di obiettivi
 - Media - fatturato obiettivo
 - Media - destinazione obiettivo
 - Fatturato obiettivo
 - Destinazione obiettivo
- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Numero di opportunità chiuse
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità
 - Numero di successi
 - Numero medio di giorni nella fase
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato previsto
 - Fatturato previsto (000)
 - Fatturato

- Fatturato (000)
- Parametri richieste di servizio
 - Parametri personalizzati richieste di servizio
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS in sospeso
 - Numero di RS
 - Media di giorni per chiusura RS
 - Durata RS aperta media

Note d'uso

È possibile utilizzare i parametri delle valutazioni solo con la dimensione Valutazioni. Se alcuni parametri delle valutazioni vengono eliminati, le valutazioni completate in precedenza non riflettono le eliminazioni e i risultati potrebbero essere imprecisi.

Area argomenti reporting dei beni

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei beni in base alle dimensioni cliente, bene, prodotto e utente. Consente di tenere traccia di beni e prodotti venduti a un cliente o a un'azienda. Questa area argomenti è una delle poche aree argomenti in cui la visibilità sui record dei beni è basata sulla visibilità dei record dei clienti associati.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente

- Bene
- Utente proprietario
- Prodotto

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Bene

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri beni
 - Numero di beni
 - Numero medio di beni

Note d'uso

È possibile analizzare i parametri dei beni in base alla dimensione Utente proprietario. La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting Pianificazione aziendale

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare clienti, contatti, opportunità e prodotti in contesti quali i piani aziendali, gli obiettivi, i tipi di piani, i periodi, gli obiettivi di fatturazione e le unità di misura. Consente inoltre di esaminare le prestazioni effettive rispetto agli obiettivi prefissati nei piani aziendali. I risultati possono essere combinati con query di altre aree argomenti per il confronto dei risultati con gli obiettivi.

930 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

Tipo di relazione

Uno-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Registro
- Piano aziendale
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Obiettivo
- Opportunità
- Periodo
- Cliente piano
- Contatto piano
- Opportunità piano
- Cliente partner principale
- Prodotto
- Richiesta di servizio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività

- Contatto
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
- Parametri attività
- Parametri piano aziendale
- Parametri contatto
- Parametri oggetto personalizzato 1
- Parametri oggetto personalizzato 2
- Parametri oggetto personalizzato 3
- Parametri lead
- Parametri obiettivo
- Parametri opportunità
- Parametri partner
- Parametri periodo
- Parametri cliente piano
- Parametri contatto piano
- Parametri opportunità piano
- Parametri richieste di servizio

Note d'uso

In questa area argomenti sono disponibili numerose dimensioni ed è necessario prestare particolare attenzione per non mischiare le dimensioni in modo indiscriminato. Non tutte le combinazioni di dimensioni garantiscono infatti risultati utili. Nell'elenco riportato di seguito vengono indicate le dimensioni oggetto di base in grassetto e le dimensioni che possono essere combinate con esse per produrre risultati validi.

- **Cliente:** Obiettivo, Cliente piano
- **Attività:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Piano aziendale:** Attività, Obiettivo, Partner, Periodo, Cliente piano, Contatto piano, Opportunità piano, Prodotto
- **Contatto:** Obiettivo, Contatto piano

- **Lead:** Obiettivo
- **Obiettivo:** Cliente, Attività, Piano aziendale, Contatto, Lead, Periodo, Prodotto, Richiesta di servizio
- **Opportunità:** Obiettivo, Opportunità piano
- **Partner:** Piano aziendale
- **Periodo:** Piano aziendale, Obiettivo
- **Cliente piano:** Cliente, Piano aziendale
- **Contatto piano:** Piano aziendale, Contatto
- **Opportunità piano:** Piano aziendale, Opportunità
- **Prodotto:** Piano aziendale, Contatto piano
- **Richiesta di servizio:** Obiettivo

Nota: quando si usano più dimensioni in un report è necessario includere i parametri per le dimensioni, in modo che Oracle CRM On Demand possa effettuare i join corretti. Se ad esempio la dimensione base è Obiettivo e si desidera usare alcuni campi Contatto, sarà necessario includere nella query anche un parametro Obiettivo. È possibile disattivare la visualizzazione del parametro, ma il parametro deve trovarsi nella query.

La dimensione Registro consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati dei clienti e dei contatti a qualsiasi livello della gerarchia di registri.

Area argomenti reporting delle campagne

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente l'analisi completa delle campagne in base alle dimensioni campagna, utente e data. Consente di analizzare i risultati della campagna, le prestazioni e il ROI. Contiene inoltre parametri che consentono la risoluzione dei problemi per il raggiungimento degli obiettivi della campagna e per l'ottimizzazione delle campagne future.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Campagna
- Data

- Utente proprietario

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Campagna dispone di un campo Tipo di campagna. Esiste anche un campo Codice tipo campagna, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di campagna. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) (a pagina 979). In questa area argomenti la dimensione seguente ha campi filtro ottimizzati:

- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri campagna
 - Numero di campagne
 - Numero di campagne pianificate
 - Numero di campagne attive
 - Numero di campagne completate
 - Numero di clienti per campagna
 - Numero di contatti per campagna
 - Numero di lead per campagna
 - Numero di opportunità per campagna
 - Numero di successi per campagna
 - % del budget (definizione: il costo moltiplicato per 100, quindi diviso per il costo in budget).
 - % obiettivo lead raggiunto (definizione: il numero di lead moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo lead).
 - % obiettivo di fatturazione ottenuto (definizione: il fatturato chiuso moltiplicato per 100, quindi diviso per l'obiettivo di fatturazione).
 - Media di giorni per chiusura opportunità per campagna
 - Costo per vendita chiusa (definizione: il costo diviso per il numero di successi).
 - Costo medio per vendita chiusa (definizione: il costo medio diviso per il numero di successi).
 - Costo per lead (definizione: il costo diviso per il numero di lead)
 - Costo medio per lead (definizione: il costo medio diviso per il numero di lead).
 - Tasso di conversione lead per campagna
 - Fatturato chiuso per campagna

- Fatturato opportunità per campagna
- Media fatturato chiuso per campagna
- Percentuale di successi opportunità
- ROI

Note d'uso

Nessuna

Area argomenti reporting delle relazioni del contatto

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

L'area argomenti reporting delle relazioni del contatto consente di analizzare le relazioni del contatto. È possibile analizzare le relazioni del contatto in base a cliente, contatto e contatto correlato. Questa area argomenti non dispone di parametri.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Utente proprietario
- Contatto correlato

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per

informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Contatto

Parametri

Nessuno

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting dei contatti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

È possibile utilizzare questa area argomenti per eseguire report sui parametri dei contatti in base alle dimensioni contatto, cliente, campagna, utente proprietario e data. Il livello di dettaglio di questa area argomenti è una riga per ciascun contatto creato in Oracle CRM On Demand. Questa area argomenti consente di rispondere in modo rapido a domande come le seguenti: quali sono i primi dieci dipendenti con il più elevato numero di contatti? Quali clienti non dispongono di contatti? Quali sono le più vaste campagne in base ai contatti?

Tipo di relazione

Multi-fatto semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Data creazione

- Utente proprietario

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
 - Parametri personalizzati contatto
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Numero di contatti

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e clienti
- Oggetto personalizzato 2 e clienti
- Oggetto personalizzato 3 e clienti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei clienti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i clienti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra clienti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui clienti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Campagna
- Oggetto personalizzato
- Data creazione
- Utente proprietario
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri cliente
 - Parametri personalizzati cliente
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato chiuso medio
 - Media di giorni per chiusura opportunità (definizione: il numero di giorni per la chiusura di un'opportunità diviso per il numero di successi).
 - Numero di clienti
 - Numero di clienti con opportunità
 - Numero di contatti
 - Numero di opportunità
 - Numero di successi
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di RS annullate
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS in sospeso
 - Durata RS aperta media
 - Media di giorni per chiusura RS

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e contatti
- Oggetto personalizzato 2 e contatti
- Oggetto personalizzato 3 e contatti

Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti dei contatti viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con i contatti. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra contatti e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sui contatti che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato
- Data creazione
- Utente proprietario

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei

940 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

[campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri contatto
 - Parametri personalizzati contatto
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Numero di contatti

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e opportunità
- Oggetto personalizzato 2 e opportunità
- Oggetto personalizzato 3 e opportunità

Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle opportunità viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle opportunità che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

Tipo di relazione

Multi-a-molti

Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato
- Cliente
- Campagna
- Data di chiusura
- Data apertura
- Opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1

- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Fatturato
 - Fatturato previsto
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato (000)
 - Fatturato previsto (000)
 - Fatturato chiuso (000)
 - Numero di opportunità
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità chiuse
 - Numero di successi
 - Numero medio di giorni nella fase

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1 e richieste di servizio
- Oggetto personalizzato 2 e richieste di servizio

- Oggetto personalizzato 3 e richieste di servizio

Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di analizzare la relazione molti-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2, e 3. L'area argomenti delle richieste di servizio viene replicata e aggiunta con le dimensioni Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Spesso le aziende riprogettano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 e desiderano eseguire report su tali oggetti riprogettati con le richieste di servizio. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione molti-a-molti tra richieste di servizio e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, non è possibile eseguire report sulle richieste di servizio che non dispongono di un'associazione con almeno un'istanza degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 utilizzando questa area argomenti.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Contatto
- Oggetto personalizzato
- Data chiusura
- Data apertura
- Utente proprietario
- Richiesta di servizio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente

- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
 - Parametri personalizzati richieste di servizio
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS chiuse
 - Numero di RS in sospeso
 - Numero di RS annullate
 - Durata RS aperta media
 - Media di giorni per chiusura RS

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati

Questo argomento illustra le aree argomenti reporting riportate di seguito.

- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3

Disponibilità

Queste aree argomenti sono disponibili in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Queste aree argomenti consentono di eseguire report sui parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base alle dimensioni cliente, attività, campagna, contatto, lead, opportunità, richiesta di servizio, partner, data e Oggetti personalizzati 1, 2 e 3. Consentono di analizzare i parametri degli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 in base a diversi oggetti correlati. L'esecuzione di report per gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3 è attualmente disponibile solo in tempo reale. Quando si analizzano gli Oggetti personalizzati 1, 2 e 3, utilizzare solo queste aree argomenti.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Queste aree argomenti comprendono le dimensioni riportate di seguito.

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Data creazione
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Partner (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per

informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Campagna
- Contatto
- Oggetto personalizzato 1
- Oggetto personalizzato 2
- Oggetto personalizzato 3
- Lead
- Opportunità
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per queste aree argomenti è il seguente:

- Parametri oggetti personalizzati
 - Parametri personalizzati oggetti personalizzati
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Numero di oggetti personalizzati

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting delle previsioni

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di eseguire report sui dati generati dal modulo previsioni di Oracle CRM On Demand. Consente inoltre di confrontare il riepilogo delle previsioni con i dati più recenti delle opportunità in tempo reale in base alle dimensioni cliente, territorio, utente, opportunità, prodotto, data e quota utente. È possibile creare un report delle prestazioni per un team di vendita, che mostri la copertura pipeline, il raggiungimento della quota e la precisione delle previsioni. Consente inoltre ai responsabili commerciali di monitorare le prestazioni dei singoli membri del team, utilizzando la gerarchia degli utenti.

Tipo di relazione

Multi-fatto

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Fatturato cliente (vedere Nota 1)
- Territorio cliente
- Registro
- Data di chiusura (vedere Nota 2)
- Contatto
- Previsione
- Data previsione (vedere Nota 3)
- Opportunità (vedere Nota 4)
- Fatturato prodotto opportunità (vedere Nota 4)
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

Nota 1: non è possibile combinare la dimensione Fatturato cliente con la dimensione Opportunità o Prodotto opportunità.

Nota 2: per le quote, la data di chiusura coincide con il primo giorno del mese del periodo di quota. Per le previsioni, la data di chiusura coincide con la data di chiusura delle opportunità presenti negli snapshot di previsione. Per le opportunità, la data di chiusura coincide con la data di chiusura dell'opportunità.

Nota 3: la data di previsione è la data in cui la previsione è stata eseguita. Un'opportunità può trovarsi in diverse previsioni.

Nota 4: Opportunità e Fatturato prodotto opportunità possono essere associati solo ai parametri Opportunità e Fatturato prodotto opportunità.

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Contatto
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato cliente
 - Numero di prodotti
 - Numero medio di prodotti
- Parametri previsione
 - I miei fatturati cliente
 - Il mio fatturato cliente
 - I miei fatturati contatto
 - Il mio fatturato contatto
 - Le mie opportunità
 - Il mio fatturato opportunità
 - I miei fatturati prodotto
 - Il mio fatturato prodotto
 - I miei prodotti
 - Quantità chiusa
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato previsto
 - Quantità prevista
 - Quantità pipeline
 - Riepilogo team
 - Previsione

- Fatturato chiuso
- Pipeline
- Caso migliore
- Riepilogo prodotto team
 - Quantità chiusa
 - Quantità prevista
 - Quantità pipeline
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Pipeline
- Previsione
- Fatturato previsto
- Caso migliore
- Parametri quota
 - Valore quota
- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Fatturato
 - Fatturato previsto
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato (000)
 - Fatturato previsto (000)
 - Fatturato chiuso (000)
 - Numero di opportunità
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità chiuse
 - Numero di successi
 - Numero medio di giorni nella fase

- Parametri fatturato prodotto opportunità
 - Numero di prodotti
 - Numero medio di prodotti

Note d'uso

Vengono applicate le seguenti restrizioni:

- **Multi-fatto.** Poiché l'area argomenti Previsioni è di tipo Multi-fatto, è necessario assicurarsi che un solo parametro faccia parte di un report.
- **Dimensione registro.** La gerarchia e la dimensione del registro consentono di raggruppare i record dei dati in registri. Tuttavia i dati che è possibile visualizzare dipendono sempre dalla modalità di visibilità in Analytics. Funziona solo cliente, fatturato cliente, opportunità e opportunità-prodotto.
- **Gerarchie.** Tutte le gerarchie sono limitate a otto livelli.
- **Frazionamento fatturato.** Quando la funzione di frazionamento del fatturato è configurata (vedere Impostazione del profilo dell'azienda e dei valori predefiniti globali), il riepilogo delle previsioni riflette il frazionamento, ma il parametro delle opportunità in tempo reale non lo riflette.
- **Parametri quota.** Il confronto dei parametri di quota con altri parametri è valido solo a livello di mese e a livello di utente.
- **Campi personalizzati di riepilogo delle previsioni.** Questi campi non sono disponibili per i report. Il riepilogo delle previsioni generato da Oracle CRM On Demand contiene i totali riepilogati. Pertanto, i parametri di previsione nel report hanno senso solo se si visualizzano i dati in base all'utente. La visualizzazione dei parametri di previsione senza l'utente mostra valori errati.
- **Opportunità e previsioni multiple.** La stessa opportunità può comparire in più previsioni. Pertanto, i parametri delle previsioni devono essere visualizzati in base a una data specifica, utilizzando il meccanismo con parametri filtrati. In caso contrario, i parametri delle previsioni potrebbero risultare errati.
- **Parametri delle quote utente e delle previsioni.** I dati per i fatturati sono gli stessi della data di riepilogo della previsione, pertanto tutte le opportunità risultano essere il primo giorno del mese. La quota utente è inoltre impostata per un periodo mensile e viene visualizzata il primo giorno del mese. Per questo motivo i report che includono i parametri delle quote utente e delle previsioni hanno senso solo se i dati sono aggregati per il mese o a un livello superiore.
- **Parametri delle quote utente.** La visibilità sui parametri delle quote viene controllata utilizzando la Visibilità responsabile indipendentemente dalla visibilità dell'utente. Pertanto non è possibile per gli utenti che non siano amministratori dell'azienda riportare le quote utente insieme ai parametri delle opportunità quando la loro visibilità è impostata su Visibilità team.
- **Classificazione percentile dell'utente.** Non è possibile creare la classificazione percentile senza avere accesso a tutti i dati di base.
- **Mese di calendario e previsioni multiple.** Ciascun mese di calendario può avere più previsioni. Pertanto un report in cui sono illustrati i parametri delle previsioni totali deve essere qualificato con una data di previsione specifica.
- **Quota e fatturato.** Se il report che mostra la quota utente e il fatturato delle opportunità in tempo reale non riporta i risultati previsti, la causa potrebbe essere l'assenza di record con le date di chiusura opportunità corrispondenti al periodo dei record di quota.

- **Previsione mensile.** I totali di riepilogo delle previsioni mensili sono già riepilogati. Pertanto un totale per tutti gli utenti restituisce risultati errati. Se si desidera ottenere il totale in questo modo, è necessario utilizzare i parametri del fatturato dalla cartella Il mio fatturato.
- **Visibilità responsabile Analytics.** Utilizzare la Visibilità responsabile Analytics se la previsione include solo le persone che riportano all'utente.
- **Visibilità team Analytics.** Utilizzare la Visibilità team Analytics se le persone incluse nella previsione fanno parte del proprio team. Se le persone nella previsione non fanno parte del proprio team, né riportano all'utente, le viste opportunità e prodotto opportunità non corrispondono al riepilogo delle previsioni.
- **Parametri previsione.** I parametri delle previsioni devono fare riferimento a una previsione specifica. Utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento ai parametri in base alla data della previsione e al tipo di previsione. Ad esempio, utilizzare la funzione metrica FILTER per ottenere il valore di previsione per una data di previsione specifica, ad esempio 16 settembre 2009. Poiché esistono diversi tipi di previsione, aggiungere un ulteriore filtro per ottenere solo i valori per la previsione del fatturato delle opportunità. Ad esempio:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Previsione fatturato opportunità'))
```

L'utilizzo della funzione metrica FILTER non equivale all'aggiunta di un filtro al report. Se si aggiunge un filtro del report al filtro in base a Data previsione e Tipo di previsione, non si ottengono valori per la quota utente o il fatturato in tempo reale. Se più quote sono definite per ciascun utente, è necessario utilizzare la funzione metrica FILTER per fare riferimento al valore di quota specifico. Ad esempio:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota value" USING (Quota."Quota Name" = 'Vendita'))
```

In questo esempio, la funzione metrica FILTER ottiene il valore di quota per un nome quota specifico (Sales). Senza questo parametro di filtro si ottiene solo il valore totale di tutte le quote.

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello. La dimensione Registro consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati dei clienti e dei contatti a qualsiasi livello della gerarchia di registri.

Area argomenti reporting dei nuclei familiari

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti reporting dei nuclei familiari consente di generare report sui nuclei familiari in base alla dimensione Contatto. Questo report consente ai consulenti e ai rispettivi responsabili di rispondere a domande quali quelle riportate di seguito.

- Quali clienti appartengono a quali nuclei familiari?
- Come sono suddivisi tra i miei clienti i beni del nucleo familiare contenuti nel mio elenco clienti?

- Quali sono i miei principali nuclei familiari in base al valore totale dei beni?

È possibile combinare i report sul nucleo familiare con i report relativi al portafoglio per fornire ai clienti un servizio migliorato grazie all'identificazione dei clienti come membri di un nucleo familiare.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Nucleo familiare
- Contatto nucleo familiare

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Contatto dispone di un campo Tipo di contatto. Esiste anche un campo Codice tipo di contatto, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di contatto. Analogamente, esiste un campo UTC data di creazione, che è la versione ottimizzata del campo Data di creazione. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) (a pagina 979). In questa area argomenti la dimensione seguente ha campi filtro ottimizzati:

- Contatto

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare
 - Totale beni nucleo familiare (000)
 - Media beni totali del nucleo familiare
 - Media beni totali del nucleo familiare (000)
 - Totale spese nucleo familiare
 - Totale spese nucleo familiare
 - Totale spese nucleo familiare (000)
 - Media spese totali del nucleo familiare

- Media spese totali del nucleo familiare (000)
- Totale reddito nucleo familiare
 - Totale reddito nucleo familiare
 - Totale reddito nucleo familiare (000)
 - Media reddito totale del nucleo familiare
 - Media reddito totale del nucleo familiare (000)
- Totale passività nucleo familiare
 - Totale passività nucleo familiare
 - Totale passività nucleo familiare (000)
 - Media passività totale del nucleo familiare
 - Media passività totale del nucleo familiare (000)
- Totale valore netto nucleo familiare
 - Totale valore netto nucleo familiare
 - Totale valore netto nucleo familiare (000)
 - Media valore netto totale del nucleo familiare
 - Media valore netto totale del nucleo familiare (000)
- Totale beni contatto
 - Totale beni
 - Beni totali (000)
 - Media beni totali
 - Media beni totali (000)
- Totale spese contatto
 - Spese totali
 - Spese totali (000)
 - Spese totali medie
 - Spese totali medie (000)
- Totale reddito contatto
 - Reddito totale
 - Reddito totale (000)
 - Media reddito totale
 - Media reddito totale (000)
- Totale passività contatto
 - Passività totali

- Passività totali (000)
- Media passività totali
- Media passività totali (000)
- Totale valore netto contatto
 - Valore totale netto
 - Valore totale netto (000)
 - Media valore totale netto
 - Media valore totale netto (000)
- Parametri personalizzati nucleo familiare
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
- Numero di contatti riepilogati
- Numero di richieste di servizio riepilogate
- Numero di lead riepilogati
- Numero di contatti
- Numero di richieste di servizio del contatto
- Numero di lead contatto
- Numero di nuclei familiari

Note d'uso

La dimensione Contatto include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting dei lead

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri dei lead in base a cliente, territorio del cliente, campagna, contatto, data, lead, opportunità, utente proprietario e cliente partner principale. Questa area

argomenti contiene parametri per analizzare la qualità dei lead, la conversione dei lead e i fatturati associati ai lead.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Contatto
- Data
- Lead
- Opportunità
- Utente proprietario
- Cliente partner principale

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Lead
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

■ Parametri lead

■ Gerarchia territorio cliente

- Nome territorio di livello superiore
- Nome territorio di livello 8
- Nome territorio di livello 7
- Nome territorio di livello 6
- Nome territorio di livello 5
- Nome territorio di livello 4
- Nome territorio di livello 3
- Nome territorio di livello 2
- Nome territorio di livello 1

■ Numero di lead

■ Numero di lead qualificati

■ Numero di lead rifiutati

■ Numero di lead archiviati

■ Numero di lead convertiti in opportunità (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità).

■ Numero di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta (definizione: il numero di lead convertiti in opportunità e sono nella fase di vendita Chiusa/Vinta).

■ Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa

■ Numero di nuove opportunità

■ Numero di successi

■ Fatturato chiuso per lead

■ Fatturato previsto per lead

■ Fatturato opportunità per lead

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting delle opportunità

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le opportunità in base alle dimensioni cliente, territorio, campagna, contatto, territorio, proprietario e data. Si tratta di un'area argomenti multi-fatto che include i parametri di quota e opportunità. I parametri delle opportunità sono definiti al livello più granulare in questa area argomenti, pertanto possono essere analizzati in base a qualsiasi dimensione possibile. I parametri delle quote, invece, sono a un livello meno granulare e possono essere analizzati solo in base a un numero ristretto di dimensioni, tra cui Data (Mese), Quota e Proprietario.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data di chiusura
- Data apertura
- Opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Cliente partner principale
- Quota
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

Parametri

Di seguito sono riportati i parametri principali di questa area argomenti:

- Fatturato (previsto e chiuso)
- Numero di opportunità (aperto e chiuso)
- Numero di successi
- Ammontare quote

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Fatturato
 - Fatturato previsto
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato (000)
 - Fatturato previsto (000)
 - Fatturato chiuso (000)
 - Numero di opportunità
 - Numero di opportunità aperte
 - Numero di opportunità chiuse
 - Numero di successi
 - Numero medio di giorni nella fase
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

Poiché i parametri delle quote non vengono definiti a livello della dimensione Opportunità, tali parametri vengono visualizzati come celle vuote quando gli attributi della dimensione Opportunità sono nel report.

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione concorrente cliente, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Consente di creare report per visualizzare tutti i concorrenti per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e concorrenti clienti, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un concorrente cliente non possono essere incluse nel report mediante questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei concorrenti clienti disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Multi-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data di chiusura
- Data chiusura
- Opportunità
- Concorrente opportunità

- Utente proprietario
- Contatto primario
- Contatto relazione
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Fatturato
 - Fatturato previsto
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato (000)
 - Fatturato previsto (000)
 - Fatturato chiuso (000)
 - Numero di opportunità
 - Numero di opportunità aperte

- Numero di opportunità chiuse
- Numero di successi
- Numero medio di giorni nella fase

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting di opportunità e partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner. Questa area argomenti è quasi identica alle aree argomenti opportunità. L'unica differenza consiste nel fatto che include la dimensione cliente partner, che dispone di una relazione multi-a-molti con il tipo di record opportunità. Questa area argomenti consente di creare report per visualizzare tutti i partner per un'opportunità. Poiché questa area argomenti rappresenta la relazione multi-a-molti tra opportunità e clienti partner, le opportunità che non hanno un'associazione con almeno un cliente partner non possono essere incluse nel report utilizzando questa area argomenti. Gli attributi che definiscono la relazione dei clienti partner disponibili per i report sono:

- Contatto primario
- Ruolo
- Ruolo inverso
- Data di inizio
- Data di fine
- Punti di forza
- Punti deboli
- Commenti

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Data di chiusura
- Data apertura
- Opportunità
- Partner opportunità
- Utente proprietario
- Contatto primario
- Contatto relazione
- Territorio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "[Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#)" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Contatto
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri opportunità
 - Parametri personalizzati opportunità
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato

- Numero indicizzato medio
- Fatturato
- Fatturato previsto
- Fatturato chiuso
- Fatturato (000)
- Fatturato previsto (000)
- Fatturato chiuso (000)
- Numero di opportunità
- Numero di opportunità aperte
- Numero di opportunità chiuse
- Numero di successi
- N. medio di giorni nella fase

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare il fatturato dei prodotti opportunità in base a cliente, territorio cliente, campagna, opportunità, prodotto opportunità, utente proprietario, prodotto e categoria di prodotti. Poiché ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto potrebbe avere una diversa data di inizio, il livello di dettaglio per questa area argomenti è minimo e contiene una riga per ciascun record ricorrente del fatturato del prodotto all'interno dell'opportunità. Dato l'elevato livello di dettaglio di questa area argomenti, essa offre la massima flessibilità per riepilogare dati a qualsiasi livello delle dimensioni supportate. Questa area argomenti contiene inoltre la dimensione e i parametri relativi alla quota, che consentono di riunire nello stesso report i parametri di quota e fatturato del prodotto opportunità.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Territorio cliente
- Campagna
- Opportunità
- Fatturato prodotto opportunità
- Utente proprietario
- Prodotto
- Categoria prodotto
- Quota

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Campagna
- Opportunità

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri fatturato prodotto opportunità
 - Numero di prodotti
 - Numero medio di prodotti
- Parametri quota
 - Valore quota

Note d'uso

La dimensione Cliente include una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting Team opportunità

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di creare report sulla relazione tra opportunità e team opportunità. Usarla per eseguire interrogazioni sui membri di team coinvolti in un'opportunità. Questa area argomenti non dispone di parametri.

Tipo di relazione

Uno-a-molti.

Dimensioni

Questa area argomenti offre le seguenti dimensioni:

- Opportunità
- Team opportunità
- Utente proprietario

Parametri

Nessuno.

Note d'uso

Nessuno.

Visibilità dati. Questa area argomenti usa sempre la modalità Visibilità team, indipendentemente dalle impostazioni definite nel profilo utente. Per questo motivo è sempre possibile creare report per tutte le opportunità di cui si è proprietari o membri del team.

Area argomenti reporting dei partner

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Scopo aziendale

L'area argomenti reporting Partner consente di analizzare e misurare importanti parametri delle prestazioni, tra i quali il numero dei lead qualificati e il fatturato totale nella pipeline opportunità.

Tipo di relazione

Riepilogo

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Data creazione
- Di proprietà dell'utente
- Partner
- Territorio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri partner
- Parametri personalizzati partner
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
- N. di partner
- Numero di lead archiviati
- Numero di richieste di servizio (RS) annullate
- N. di opportunità chiuse
- Numero di RS chiuse
- Numero di lead

- N. di lead convertiti in opportunità
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- N. di opportunità aperte
- Numero di RS aperte
- N. di opportunità
- Numero di RS in sospeso
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Numero di RS
- N. di successi
- N. medio di giorni nella fase
- Media di giorni per chiusura RS
- Durata RS aperta media
- Fatturato chiuso
- Fatturato chiuso (000)
- Fatturato chiuso per lead
- Fatturato previsto per lead
- Fatturato opportunità per lead
- Fatturato
- Fatturato (000)

Note d'uso

I parametri precedenti sono basati sul Cliente partner principale di lead, opportunità e richieste di servizio.

Area argomenti Reporting delle consegne PCD (Personalized Content Delivery)

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile solo in Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Scopo aziendale

Questa area argomenti fornisce le informazioni necessarie a diversi ruoli in un'organizzazione farmaceutica per comprendere meglio i medici, ridefinire il contenuto e portare il messaggio giusto alla persona giusta, nel momento giusto. Ad esempio, un responsabile del marketing può analizzare gli andamenti dettagliati, le prestazioni collaterali e le risposte da parte di diversi segmenti. Con tali informazioni, il responsabile può ridefinire i materiali collaterali o segmentare nuovamente la base di clienti, quindi definire il target di clienti di conseguenza. Un responsabile commerciale può analizzare gli andamenti dettagliati, cercare i funzionari dalle prestazioni migliori e peggiori in un territorio, e dare istruzioni al team in base alle necessità.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Risposta messaggio
- Piano messaggistica
- Elemento piano messaggistica
- Prodotto

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Contatto

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri piano messaggistica
 - Parametri personalizzati piano messaggistica
 - Media valuta indicizzata
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
 - Numero indicizzato
 - N. piani messaggistica
- Parametri elemento piano messaggistica
 - Parametri personalizzati elemento piano messaggistica
 - Media valuta indicizzata
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
 - Numero indicizzato
 - N. elementi piano messaggistica
- Parametri risposta messaggio
 - Parametri personalizzati risposta di messaggistica
 - Media valuta indicizzata
 - Valuta indicizzata
 - Numero indicizzato medio
 - Numero indicizzato
 - N. risposte di messaggistica
- Parametri cliente
 - Fatturato
 - Fatturato (000)
 - Fatturato medio
 - Fatturato chiuso
 - Fatturato chiuso (000)
 - Fatturato chiuso medio
 - Media di giorni per chiusura opportunità
 - Fatturato potenziale
 - Fatturato potenziale medio
 - Fatturato
 - Fatturato prodotto (000)

- Fatturato chiuso prodotto
- Fatturato chiuso del prodotto (000)
- Numero di clienti
- Numero di clienti con opportunità
- Numero di attività
- Numero di contatti
- N. di opportunità
- N. di successi
- N. di richieste di servizio
- Numero di RS annullate
- Numero di RS chiuse
- Numero di RS aperte
- Numero di RS in sospeso
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS
- Numero di lead
- N. di lead convertiti in opportunità
- N. di lead che hanno prodotto un'opportunità vinta
- Numero di lead che hanno generato un'opportunità persa
- Numero di lead qualificati
- Numero di lead rifiutati
- Parametri attività
 - Numero di attività
 - Numero di attività aperte
 - Numero di clienti con attività
 - Numero di attività chiuse
- Parametri contatto
 - Parametri personalizzati contatto
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - Di proprietà dei campi personalizzati utente

- Di proprietà dei campi personalizzati utente
- Numero di contatti
- Parametri fatturato prodotto
 - Fatturato
 - Fatturato previsto prodotto
 - Fatturato chiuso prodotto
 - Fatturato prodotto (000)
 - Fatturato previsto Prodotto (000)
 - Fatturato chiuso del prodotto (000)
 - Prezzo medio d'acquisto
 - Quantità media
 - Quantità

Note d'uso

Nessuno

Area argomenti reporting delle richieste di servizio

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare la cronologia, i clienti e i beni relativi alle richieste di servizio. Consente inoltre di analizzare le richieste di servizio in base alle dimensioni cliente, contatto, richiesta di servizio, utente, partner e data, nonché di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi valori quali il tempo per il quale le richieste di servizio sono rimaste aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi. Consente di misurare e analizzare importanti parametri delle prestazioni dell'organizzazione delle richieste di servizio clienti, compresi quanto tempo le richieste di servizio sono state aperte e la durata media per chiuderle. L'uso di questi parametri delle prestazioni per le richieste di servizio consente alle aziende di migliorare la soddisfazione del cliente e la produttività dei dipendenti e di ridurre i costi operativi.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Contatto
- Data chiusura
- Data apertura
- Utente proprietario
- Cliente partner principale (disponibile solo in Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Richiesta di servizio

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data ultima chiamata, che è la versione ottimizzata del campo Data ultima chiamata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Contatto
- Richiesta di servizio

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri richieste di servizio
 - Parametri personalizzati richieste di servizio
 - Valuta indicizzata
 - Media valuta indicizzata
 - Numero indicizzato
 - Numero indicizzato medio
 - N. di richieste di servizio
 - Numero di RS aperte
 - Numero di RS chiuse

- Numero di RS in sospeso
- Numero di RS annullate
- Durata RS aperta media
- Media di giorni per chiusura RS

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting delle attività condivise

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare le attività condivise in base alle dimensioni cliente, contatto e utente. Poiché queste attività possono essere condivise tra più utenti in Oracle CRM On Demand, l'uso di questa area argomenti consente di eseguire report sulle attività condivise. Sulle attività non condivise con almeno un utente non è possibile eseguire report mediante questa area argomenti.

Tipo di relazione

Molti-a-molti

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Cliente
- Attività
- Contatto
- Utente proprietario

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* o *UTC*. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone di un campo Tipo di cliente. Esiste anche un campo Codice tipo cliente, che è la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. Analogamente, esiste un campo UTC data indicizzata, che è la

versione ottimizzata del campo Data indicizzata. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più veloce rispetto all'uso del campo standard. Per informazioni sull'uso dei campi di filtro ottimizzati, vedere [Uso di campi filtro ottimizzati](#) (vedere "Utilizzo dei campi filtro ottimizzati" a pagina 979). Le dimensioni seguenti di questa area argomenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Cliente
- Attività
- Contatto

Parametri

Nessuno

Note d'uso

Le dimensioni Cliente e Contatto includono una gerarchia di registri che consente di analizzare i parametri e gli attributi correlati a qualsiasi livello.

Area argomenti reporting dei veicoli

Disponibilità

Questa area argomenti è disponibile in tutte le edizioni di Oracle CRM On Demand.

Scopo aziendale

Questa area argomenti consente di analizzare i parametri correlati ai veicoli in base alle dimensioni veicolo e rivenditore e ad altri oggetti dimensione associati, quali contatto, data, rivenditore e prodotto.

Tipo di relazione

Semplice

Dimensioni

Questa area argomenti contiene le seguenti dimensioni:

- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Prodotto

- Veicolo

Campi filtro ottimizzati

Questa area argomenti contiene campi ottimizzati per ridurre il tempo di esecuzione delle query quando vengono utilizzati nei filtri. I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola Codice o UTC. Ad esempio, la dimensione Contatto dispone di un campo Filtro assegnazione 1. Esiste anche un campo Codice filtro assegnazione 1, che è la versione ottimizzata del campo Filtro assegnazione 1. Analogamente, esiste un campo UTC data di creazione, che è la versione ottimizzata del campo Data di creazione. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di velocizzare l'esecuzione delle query. Questo metodo risulta più rapido rispetto all'uso del filtro standard. Per ulteriori informazioni sull'uso dei campi filtro ottimizzati, vedere [Utilizzo dei campi filtro ottimizzati](#) (a pagina 979). In questa area argomenti le dimensioni seguenti hanno campi filtro ottimizzati:

- Contatto
- Data
- Rivenditore
- Veicolo

Parametri

L'elenco completo dei parametri per questa area argomenti è il seguente:

- Parametri veicolo
 - Parametri personalizzati veicolo
 - Numero di veicoli

Note d'uso

Nessuna

Modifica dell'aspetto dei report

Quando si impostano o si aggiornano i report in Oracle CRM On Demand Answers, è possibile modificarne l'aspetto in base a un processo noto come formattazione stilistica. È possibile applicare la formattazione stilistica, copiare e incollare gli attributi di formattazione stilistica e salvare un report formattato da utilizzare come modello di stile.

In base all'elemento che si desidera formattare, nella finestra di dialogo sono visualizzate opzioni diverse, quali controlli di bordi, celle e tipi di carattere, opzioni di formattazione aggiuntive come il riempimento celle, e opzioni di stile CSS personalizzate per il linguaggio HTML.

È possibile modificare l'aspetto dei seguenti elementi:

- le colonne e le sezioni, ad esempio il colore dello sfondo e i bordi;

- le colonne delle tabelle;
- la dimensione dei titoli.

È inoltre possibile copiare l'intervallo di attributi di formattazione stilistica che si applica a un intervallo, ad esempio una colonna di una tabella, e incollarlo in un elemento dello stesso tipo, ad esempio un'altra colonna della tabella o di una tabella diversa. È anche possibile ripristinare l'aspetto predefinito. A tale scopo, fare clic sulle icone presenti in alto a destra nelle finestre di dialogo.

Le viste che supportano le operazioni di copia e incolla includono tabelle, tabelle pivot e diagrammi.

Informazioni sul salvataggio di report come modelli di stile

Dopo che l'aspetto stilistico di un report è stato personalizzato e salvato, è possibile utilizzarlo come modello. In tal modo è possibile applicare la formattazione del report salvato a report nuovi o esistenti.

Le viste che supportano l'utilizzo di un report salvato come modello includono tabelle, tabelle pivot e diagrammi.

Questo argomento contiene informazioni sull'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Formattazione dell'aspetto di un report
- Come copiare e incollare un attributo di formattazione
- Ripristino dell'aspetto predefinito di un attributo
- Utilizzo di un report salvato come modello

Per formattare l'aspetto visivo di un report

- 1 Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2 Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Fare clic su Apri analisi in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Selezionare il report su cui lavorare e fare clic su OK.
- 5 Nella pagina Crea e visualizza analisi aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica effettuando una delle operazioni riportate di seguito.
 - Nel Passo 1, fare clic sul pulsante Proprietà colonne, quindi fare clic sulla scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne.
 - Nel Passo 2, aprire la finestra Modifica formato effettuando una delle operazioni riportate di seguito.
 - Per Titolo o Tabella, fare clic sul pulsante Formato vista.
 - Nella vista tabella pivot, fare clic sul pulsante delle proprietà della vista tabella pivot, quindi scegliere il pulsante Imposta formato alternativo.

NOTA: nella vista tabella è anche possibile fare clic sul pulsante del formato colonna e utilizzare la scheda Formato valore. Nella vista tabella pivot è inoltre possibile fare clic sul pulsante delle proprietà di sezione e utilizzare l'apposita scheda.

Viene visualizzata la finestra di dialogo per la formattazione stilistica.

- 6 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.

NOTA: per alcuni elementi, l'opzione non è disponibile.

- 7 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

NOTA: per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra, per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

- 8 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.

SUGGERIMENTO: è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 9 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 10 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

a Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.

b Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

NOTA: le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

- 11 Fare clic su OK.

Per copiare e incollare un attributo di formattazione

- 1 Nella pagina Crea e visualizza analisi spostarsi sull'elemento di cui si desidera copiare la formattazione, ad esempio una riga, una colonna o una cella di colonna.
- 2 Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica e fare clic sul pulsante Copia formattazione, quindi fare clic su Annulla per chiudere la finestra per la formattazione stilistica.
- 3 Spostarsi all'elemento su cui si desidera incollare la formattazione.

- 4 Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica e fare clic sul pulsante Incolla formattazione, quindi fare clic su OK per applicare le modifiche.

Per ripristinare l'aspetto predefinito

- Aprire la finestra di dialogo per la formattazione stilistica per l'elemento e fare clic sul pulsante Cancella formattazione.

Per alcuni tipi di vista, durante l'operazione di aggiunta è possibile usare un report salvato come modello, come descritto nella procedura seguente.

Per utilizzare un report salvato come modello

- 1 Nella pagina Crea e visualizza analisi andare a Passo 2: Crea layout.
- 2 Fare clic su Aggiungi vista e selezionare la vista desiderata.
- 3 Fare clic sul pulsante Importa formattazione vista da altra analisi nella parte superiore dell'area di lavoro:



- 4 Nella finestra di dialogo Importa formato salvato individuare il report salvato e fare clic su OK.
- 5 Fare clic sul collegamento Risultati salvati o sul pulsante Anteprima analisi.

Utilizzo dei campi filtro ottimizzati

I campi ottimizzati sono preceduti dalla parola *Codice* (per gli elenchi di selezione) o *UTC* (Coordinated Universal Time) per i campi della data e dell'ora. L'uso del campo ottimizzato nel filtro consente di migliorare le prestazioni di esecuzione dei report.

Campi Codice nei filtri

Nei campi Codice sono memorizzati i valori degli elenchi di selezione multilingua nel codice indipendente dalla lingua (LIC). In Oracle CRM On Demand è possibile gestire più lingue utilizzando i codici indipendenti dalla lingua e le singole voci per ogni lingua. Ad esempio, è possibile implementare un campo di stato come descritto di seguito per il valore della lingua con stato Active.

Lingua	Valore	Codice indipendente dalla lingua
Inglese	Active	Active
Francese	Actif	Active
Tedesco	Aktiv	Active
Spagnolo	Activo	Active

Per filtrare i clienti attivi, creare un filtro per il campo Codice stato (la versione ottimizzata del campo Stato) e per il valore del codice indipendente dalla lingua (in questo caso, Active). Indipendentemente dalla lingua utilizzata, l'esecuzione di una query per il valore LIC migliora le prestazioni dei report poiché non è richiesta un'ulteriore operazione di traduzione per la query nelle altre lingue.

Visualizzazione dei valori LIC per un elenco di selezione

Per visualizzare i valori LIC per un elenco di selezione, attenersi alla procedura riportata di seguito.

Per visualizzare i valori LIC per un elenco di selezione

- 1** Nell'angolo in alto a destra di qualsiasi pagina, fare clic sul collegamento globale Amministrazione.
- 2** Nella sezione Personalizzazione applicazioni, fare clic sull'omonimo collegamento.
- 3** Nella sezione Impostazione dei tipi di record, fare clic sul collegamento per il tipo di record richiesto.
- 4** Nella sezione Gestione campi, fare clic su Impostazione campo del *tipo di record*.
- 5** Nella pagina Campi fare clic su uno dei collegamenti Modifica elenco di selezione per il campo dell'elenco di selezione desiderato.

I valori LIC si trovano nella colonna ID.

Campi UTC nei filtri

Quando si utilizzano i campi UTC, essi non vengono convertiti nel fuso orario dell'azienda o dell'utente e pertanto consentono di migliorare le prestazioni dei report. Si ottiene un ulteriore miglioramento delle prestazioni quando i campi della data e dell'ora vengono indicizzati nel database. È possibile eliminare questi campi nei report e utilizzare invece i campi con fusi orari rettificati.

Passo 1: Definizione dei criteri

Per definire i criteri per i report si usa la pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Definisci criteri creare una nuova analisi, come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed effettuare le operazioni descritte di seguito.

- [Aggiunta di colonne ai report](#) (a pagina 981)
- [Aggiunta di campi personalizzati ai report](#) (a pagina 981)
- [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 982) (facoltativo, ma consigliato)
- [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 991)
- [Impostazione delle formule di colonna](#) (a pagina 1003)

- [Aggiunta dei collegamenti azione ai risultati](#) (vedere "[Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati](#)" a pagina 1004) (facoltativo)
- [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 1007)

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report](#) (a pagina 1008)
- [Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni](#) (a pagina 1009)

Aggiunta di colonne ai report

Quando si creano o modificano i report in Oracle CRM On Demand Answers, si aggiungono nuove colonne finché il report non conterrà tutti i dati desiderati.

NOTA: i periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano il nuovo calendario fiscale.

Per aggiungere colonne al report

- 1 In Oracle CRM On Demand Answers, nella sezione Area argomenti attiva, espandere gli elenchi delle colonne per visualizzare le colonne da includere nei report.
- 2 Fare clic sulle colonne che si desidera includere nel report.

NOTA: per rimuovere una colonna dal report, fare clic sull'icona X della colonna. È possibile modificare l'ordine delle colonne trascinandole nella nuova posizione e quindi rilasciandole.

Aggiunta di campi personalizzati ai report

È possibile aggiungere campi personalizzati come colonne di report e analisi in Oracle CRM On Demand Answers. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di colonne ai report, vedere [Aggiunta di colonne ai report](#) (a pagina 981).

Per le distribuzioni multilingue mediante Oracle CRM On Demand Answers, è necessario tradurre i campi personalizzati in ciascuna lingua utilizzata in Oracle CRM On Demand Answers in modo da renderli disponibili per l'aggiunta ai report e alle analisi. Ad esempio, se un campo personalizzato viene creato in inglese, è necessario tradurlo in italiano per consentire a un utente italiano di visualizzarlo e quindi utilizzarlo in un report o in un'analisi.

Aggiunta di filtri alle colonne

La pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers consente di impostare filtri per le colonne del report. Il filtro consente di limitare i risultati visualizzati quando viene eseguito il report. Oracle CRM On Demand Answers mostra solo i risultati che corrispondono ai criteri.

Un filtro di colonna è costituito dai seguenti elementi:

- una colonna da filtrare, ad esempio Tipo di cliente;
- un valore da utilizzare per l'applicazione del filtro, ad esempio 10 (se necessario, al suo posto è possibile utilizzare un'espressione SQL o una variabile);
- un operatore che determini la modalità di applicazione del valore, ad esempio Minore di.

Se la colonna, ad esempio, contiene la quantità venduta, l'operatore è Minore di e il valore è 10, i risultati comprenderanno solo le quantità dell'ordine delle quali sono state vendute meno di 10 unità.

Un filtro di colonna può inoltre presentare le caratteristiche riportate di seguito.

- Può essere combinato con altri filtri di colonna della stessa area argomento per limitare ulteriormente i risultati del report.
- È possibile raggruppare i filtri e creare filtri complessi.
- Il valore può essere limitato dai risultati di un report della stessa area argomento salvato precedentemente.

Il filtro viene tradotto in una clausola WHERE dell'istruzione SQL SELECT. La clausola WHERE consente di limitare le righe restituite a quelle che soddisfino particolari vincoli. Gli utenti esperti possono immettere direttamente l'istruzione SQL per un filtro.

NOTA: se si seleziona l'opzione di aggiunta di nuovi valori elenco di selezione durante l'importazione dei dati, tali valori potrebbero non apparire nei prospetti per 24 ore. Pertanto, è possibile che non si riesca a utilizzare i nuovi valori elenco di selezione come filtri durante tale periodo.

Creazione di filtri di colonna

È possibile creare un filtro su qualsiasi colonna dei report. Se non si desidera che la colonna venga visualizzata tra i risultati, è possibile nascondere la.

ATTENZIONE: e si fa clic sul pulsante **Aggiorna del browser** prima di aver concluso la creazione di un filtro di colonna, il browser caricherà di nuovo la pagina ignorando tutte le modifiche apportate.

Per creare un filtro senza aggiungere la colonna al report

- Fare clic sulla colonna tenendo premuto il tasto CTRL.

Per creare un filtro di colonna

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Nuovo filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro, scegliere un operatore nel relativo elenco a discesa.

La scelta di operatori e valori viene visualizzata nella colonna a sinistra. A seconda del tipo di colonna selezionato, è possibile visualizzare altre opzioni nella colonna a destra, ad esempio i pulsanti del calendario per la specificazione di un intervallo di date o una casella di corrispondenza del testo per la limitazione degli elenchi di valori troppo lunghi.

- 3** Per specificare un valore, immetterlo nel campo Valore oppure fare clic su Tutte le scelte per visualizzare i valori disponibili nella colonna, quindi selezionare un valore dell'elenco.

È possibile aggiungere più valori facendo clic su Aggiungi e selezionando Valore dopo aver immesso i dati per il campo valore corrente.

Le linee guida della seguente tabella agevolano la scelta di un operatore e la specificazione dei valori. Per ulteriori informazioni sugli operatori, vedere la sezione *Note d'uso per gli operatori* dopo questa procedura.

Operatore	Linee guida di utilizzo
è uguale a o incluso in	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del filtro.
non è uguale a o non è incluso in	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del filtro.
è minore di	Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori a quello del filtro.
è maggiore di	Valido per colonne con numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori a quello del filtro.
è minore di o uguale a	Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori inferiori o uguali a quello del filtro.
è maggiore di o uguale a	Valido per colonne con numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati con valori superiori o uguali a quello del filtro.
è compreso tra	Valido per colonne con numeri o date. È necessario specificare due valori. I risultati includeranno i record sia dei valori specificati sia di quelli compresi tra tali valori.
è nullo	Valido per colonne con testo, numeri o date. Non è possibile specificare alcun valore. L'operatore verifica solo l'assenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna non sono presenti dati. A volte può rivelarsi utile sapere se determinati dati sono presenti e l'uso dell'operatore È NULLO è un mezzo per verificare tale condizione.

Operatore	Linee guida di utilizzo
non è nullo	Valido per colonne con testo, numeri o date. Non è possibile specificare alcun valore. L'operatore verifica solo la presenza di dati nella colonna. I risultati comprendono solo i record nella cui colonna siano presenti dati.
è nei primi	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo i primi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro. L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei primi 10 risultati migliori.
è negli ultimi	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprendono solo gli ultimi n record, in cui n è il numero intero indicato come valore del filtro. L'operatore è per risultati classificati. Ad esempio, l'operatore può essere utilizzato per ottenere un elenco dei clienti che hanno segnalato il minor numero di problemi.
contiene tutti	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti tutti i valori del filtro.
contiene uno qualsiasi	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati contenenti almeno uno dei valori del filtro.
non contiene	Valido per colonne con testo, numeri o date. Specificare uno o più valori. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che non contengano alcun valore del filtro.
inizia con	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che iniziano con il valore del filtro.
termina con	Valido per colonne con testo, numeri o date. È possibile specificare un solo valore. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati che terminano con il valore del filtro.
è LIKE (corrispondenza motivo)	Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati corrispondenti al valore del motivo del filtro.
non è LIKE (corrispondenza motivo)	Valido per colonne con testo. Specificare uno o più valori. Richiede l'utilizzo del segno di percentuale (%) come carattere jolly. Nel valore è possibile specificare un massimo di due segni di percentuale. I risultati comprenderanno solo i record nella cui colonna siano presenti dati non corrispondenti al valore del motivo del filtro.

Operatore	Linee guida di utilizzo
è richiesto	<p>Valido per colonne con testo, numeri o date. Se si imposta una colonna su <i>è richiesto</i> questa viene filtrata in base al valore trasmesso da un altro prospetto.</p> <p>NOTA: utilizzare questa opzione per collegare più report tra loro nella navigazione (vedere Passo 2: Creazione di layout (a pagina 1010)). Una o più colonne nel report esaminato devono contenere il filtro <i>è richiesto</i> per consentire al report di visualizzare le righe limitate al valore selezionato ed esaminate dal report principale.</p>

- 4 Se per la colonna esistono più opzioni, per passare dall'una all'altra utilizzare i controlli pagina.
 - Per passare a una determinata pagina, fare clic sul numero di pagina desiderato.
 - Fare doppio clic sul pulsante con la doppia freccia destra (>>) per andare all'ultima pagina oppure fare doppio clic sul pulsante con la doppia freccia sinistra (<<) per tornare alla prima pagina.
- 5 Per le colonne contenenti date, specificare l'intervallo utilizzando i pulsanti del calendario.
Per specificare una sola data, indicare la stessa data iniziale e finale.
- 6 L'elenco a discesa delle corrispondenze consente di visualizzare i valori disponibili da utilizzare in un filtro. Se lo si desidera, specificare dei criteri per limitare i valori restituiti (non è obbligatorio). Quindi fare clic sul collegamento Tutte le scelte e selezionare un valore nell'elenco visualizzato.

Si supponga, ad esempio, di voler visualizzare i risultati dell'area orientale. Se nella casella di testo si immette E e si seleziona "inizia con" nell'elenco a discesa della corrispondenza, vengono visualizzati solo i valori che iniziano con il carattere E.
- 7 Per aggiungere un'espressione SQL o una variabile di sessione, procedere come descritto di seguito.
 - a Fare clic sul pulsante Aggiungi e scegliere l'opzione desiderata.
L'etichetta della casella Valore cambia in modo da riflettere la selezione.
 - b Immettere nella casella l'espressione SQL o il nome della variabile di sessione.
Le espressioni SQL possono contenere chiamate di funzione che vengono applicate su valori di colonna. Per ulteriori informazioni, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 1069) e [Variabili di sessione](#) (a pagina 1109).
- 8 Per rimuovere un valore, un'espressione SQL o una variabile di sessione, fare clic sull'icona X situata accanto a essa.

Per rimuovere tutte le definizioni, fare clic sul pulsante Cancella valori.
- 9 Per fare in modo che il filtro rimanga limitato dal valore della colonna della stessa area argomento di un'altra analisi, fare clic sul pulsante Avanzato e scegliere l'opzione Filtro basato sui risultati di un'altra richiesta.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata.
- 10 Per convertire il filtro in SQL, fare clic sul pulsante Avanzato e scegliere l'opzione Converti questo filtro in SQL.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtro SQL avanzato.

11 Al termine, fare clic su OK.

Il filtro viene visualizzato nella relativa area della pagina Definisci criteri o Filtri salvati.

Note d'uso per gli operatori

Alcuni operatori hanno funzioni simili ma non identiche. Tenere presenti le somiglianze e le differenze tra gli operatori seguenti:

- è uguale a
- è incluso in
- contiene tutti
- contiene uno qualsiasi
- è LIKE

È uguale a o È incluso in cerca le corrispondenze esatte tra i criteri di ricerca e i valori nel database. Ad esempio, se il criterio è Pat Lee, solo Pat Lee corrisponde esattamente e supera il filtro. Poiché tutte le ricerche distinguono tra maiuscole e minuscole, i valori quali pat Lee e Pat lee non superano il filtro.

Contiene tutti cerca tutti i valori che corrispondono ai criteri e per superare il filtro è necessario che tutti i valori siano nei valori, come avviene per le ricerche AND. Se ad esempio i criteri prevedono la ricerca di due valori, il valore = Pat e il valore = Lee, Pat Lee e Lee Pat superano il filtro, mentre pat Lee, Pat Smith e Chris Lee non superano il filtro perché non contengono tutti i criteri (Pat AND Lee).

Contiene uno qualsiasi cerca i valori che corrispondono ai criteri, ma è meno restrittivo in quanto non richiede tutti i valori, come nelle ricerche OR. Se ad esempio i criteri prevedono la ricerca di due valori, il valore = Pat e il valore = Lee, Pat, Pat Smith, Chris Lee e Lee superano il filtro poiché soddisfano i criteri Pat OR Lee.

È LIKE effettua una ricerca di pattern, pertanto richiede l'uso di uno o due simboli di percentuale (%) come carattere jolly. Se ad esempio il criterio di ricerca è valore = P%t %ee, Pat Lee, Pit smee e Packet trainee superano il filtro, mentre il pat Lee non lo supera.

Per ottenere velocità di ricerca ottimali, si consiglia di ridurre o eliminare l'uso degli operatori di corrispondenza pattern, quali Contiene tutti, Contiene uno qualsiasi e È LIKE. Se si desidera effettuare ricerche di valori esatti, non utilizzare gli operatori di corrispondenza pattern al posto degli operatori esatti.

Salvataggio di filtri di colonna

È possibile salvare un filtro come parte dell'analisi o salvarlo per riutilizzarlo in altre analisi. Se il filtro si riferisce a una determinata analisi e questa viene salvata, il filtro viene salvato come parte dell'analisi e applicato ad ogni esecuzione dell'analisi. È possibile salvare un filtro come parte dell'analisi o salvarlo per riutilizzarlo in altre analisi.

I filtri salvati e le cartelle nelle quali sono contenuti, relativi all'area argomento, vengono visualizzati subito dopo il nome dell'area. Se per l'area argomento non sono stati salvati filtri, questa parte della pagina rimane vuota.

Per salvare un filtro di colonna compreso in un'analisi

- 1 Nella pagina Definisci criteri fare clic su Salva.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva analisi selezionare la posizione in cui salvare l'analisi e fare clic su OK.

Per salvare un filtro di colonna da utilizzare in altre analisi

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic su Salva filtro.
- 2 Nella finestra di dialogo Salva filtro selezionare la cartella in cui salvare il filtro:
 - Per salvare il filtro per uso personale, fare clic su I miei filtri.
I filtri salvati nella cartella I miei filtri sono disponibili solo per l'utente.
 - Per salvare il filtro e condividerlo, fare clic su Filtri pubblici.
I filtri salvati nella cartella dei filtri pubblici sono disponibili a tutti gli utenti che hanno accesso a tale cartella.
- 3 Immettere il nome del filtro.
- 4 Facoltativamente immettere la descrizione del filtro.
- 5 Fare clic su OK.

Per visualizzare le proprietà di un filtro salvato

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sull'icona Opzioni filtro accanto al filtro di cui si desidera visualizzare le proprietà, quindi selezionare l'opzione Modifica filtro.

Applicazione alle analisi dei filtri di colonna salvati

È possibile applicare a un'analisi un filtro di colonna precedentemente salvato. È possibile applicare il contenuto del filtro o un riferimento al filtro stesso.

Quando si applica il contenuto di un filtro di colonna salvato, questo viene copiato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri. In tal modo, è possibile modificare i criteri del filtro senza modificare il filtro salvato. Quando si applica un riferimento a un filtro salvato, questo viene indicato solo con il nome; è possibile visualizzarlo ma non modificarne il contenuto.

Per applicare a un'analisi un filtro di colonna salvato

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic su Apri filtro salvato.
- 2 Navigare alla cartella Filtri appropriata, selezionare il filtro salvato da applicare e fare clic su OK.
- 3 Nella sezione Opzioni filtro della finestra di dialogo Applica filtro salvato specificare le proprie scelte.

- 4 Fare clic su OK.

Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri.

Modifica di filtri di colonna

È possibile modificare un filtro di colonna per cambiarne le proprietà.

Per modificare un filtro di colonna

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro che si desidera modificare, quindi selezionare Modifica filtro.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Crea/modifica filtro.

- 2 Apportare le modifiche desiderate, quindi fare clic su OK.

Modifica della formula per un filtro di colonna

È possibile modificare la formula per un filtro di colonna. Le modifiche che si apportano sono valide solo all'uso del filtro sulla colonna; una formula può contenere chiamate a funzioni che eseguono calcoli più avanzati.

Vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 1069).

Per modificare la formula della colonna per un filtro

- 1 Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro, quindi selezionare Modifica formula colonna.
- 2 Fare clic sulla scheda Formula colonna.
- 3 Digitare la formula nell'area Formula colonna.
- 4 Fare clic su OK per salvare le modifiche.

Rimozione di filtri di colonna

È possibile rimuovere da un'analisi tutti i filtri o solo uno di essi.

NOTA: se l'analisi è stata precedentemente salvata con l'applicazione di eventuali filtri, è necessario salvarla nuovamente per rimuovere i filtri.

Per rimuovere da un'analisi un filtro di colonna

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sull'icona X.

Combinazione di filtri di colonna con altri filtri di colonna

La combinazione di filtri di colonna, nota anche come filtro parentetico, consente di creare filtri complessi senza la necessità di conoscere il linguaggio SQL.

Per combinare i filtri di colonna è possibile utilizzare gli operatori AND e OR. L'operatore AND indica che è necessario soddisfare i criteri specificati per ogni filtro. Questo rappresenta il metodo predefinito per la combinazione dei filtri di colonna. L'operatore OR indica che è necessario soddisfare almeno i criteri specificati in uno dei filtri di colonna.

Per combinare un filtro con altri filtri di colonna

- 1** Nella Definisci criteri aggiungere almeno due filtri di colonna a un'analisi o a un filtro salvato.
I filtri vengono elencati nella sezione Filtri con l'operatore AND come separatore.
- 2** Per modificare un operatore AND in operatore OR, fare clic su di esso.
- 3** Man mano che si aggiungono filtri di colonna, fare clic sugli operatori AND e OR per raggruppare i filtri e creare le combinazioni desiderate.
Gli elementi dei filtri combinati vengono racchiusi in caselle.
- 4** Per tagliare, copiare o dissociare gli elementi racchiusi, fare clic sul pulsante Modifica filtro gruppo e selezionare l'opzione appropriata.

Come impedire la sostituzione di un filtro durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi

È possibile proteggere il contenuto di un filtro in un prospetto per evitare che venga modificato durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi. Un filtro protetto viene sempre applicato ai risultati.

Per proteggere un filtro dalle modifiche durante l'esplorazione e la visualizzazione di messaggi

- Nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Opzioni filtro corrispondente al filtro, quindi selezionare Proteggi filtro.

Utilizzo di report salvati come filtri

I filtri possono essere combinati tra loro oltre che essere basati sui valori restituiti da un altro prospetto. I prospetti salvati che restituiscono una colonna di valori possono essere utilizzati per filtrare la colonna del prospetto selezionata.

Per creare un filtro sulla base dei risultati di un report salvato

- 1** Nella pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Nuovo filtro nella colonna in cui si desidera creare il filtro.

- 2 Nella finestra di dialogo Crea/Modifica filtro fare clic su Avanzate, quindi selezionare il filtro in base ai risultati di un'altra opzione di richiesta.
- 3 Nel campo Relazione della finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata selezionare la relazione appropriata tra i risultati e la colonna da filtrare.
- 4 Fare clic su Sfoglia e individuare il report salvato.
- 5 Nel campo Usa valori in colonna selezionare la colonna da usare per il filtro.
Se il report salvato contiene un nome colonna che corrisponde alla colonna in cui si crea il filtro, il nome colonna verrà visualizzato per primo nell'elenco di valori del campo Usa valori in colonna. È possibile selezionare una colonna diversa.
- 6 Fare clic su OK.

Il filtro viene visualizzato nella sezione Filtri della pagina Definisci criteri.

NOTA: se in seguito si desidera modificare il filtro, sarà possibile modificare solo le informazioni mostrate nella finestra di dialogo Filtra in base a richiesta salvata.

Modifica dell'espressione SQL per un filtro di colonna

È possibile modificare la clausola logica SQL WHERE per utilizzarla come filtro. Sebbene raramente necessaria, questa funzione è disponibile per gli utenti che desiderino capacità di filtro avanzate. Per una descrizione esaustiva della sintassi SQL, consultare una guida di riferimento SQL di terzi, un manuale di riferimento SQL di uno dei fornitori di database o un sito di riferimento in linea. Per ulteriori informazioni di carattere generale sull'utilizzo del linguaggio SQL in Oracle CRM On Demand Answers, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 1069).

Per modificare l'espressione SQL generata per un filtro di colonna

- 1 Nella finestra di dialogo Crea/Modifica filtro fare clic su Avanzate, quindi selezionare l'opzione Converti questo filtro in SQL.
- 2 Immettere le modifiche nella casella di testo e fare clic su OK.
Il filtro viene visualizzato nell'area Filtri della pagina Definisci criteri. Dopo aver scelto questa opzione, la modifica del filtro mostrerà solo l'espressione SQL immessa.

Esempio: identificazione dei clienti con il maggior volume di vendita

Nel seguente esempio vengono riportati i dati relativi ai dieci clienti che nel 2003 hanno dato luogo al volume di vendita maggiore.

```
"Data di chiusura"."Anno calendario" = 2003  
AND RANK("Metriche opportunità"."Fatturato chiuso") <= 10
```

Modifica delle proprietà delle colonne

La modifica delle proprietà di una colonna consente di controllare l'aspetto, il layout e il contenuto della colonna. È inoltre possibile specificare l'applicazione della formattazione solo nel caso il contenuto della colonna soddisfi determinate condizioni. Per impostazione predefinita, le selezioni relative a una colonna si applicano solo al prospetto corrente.

Modifica dell'aspetto del contenuto di una colonna

L'aspetto predefinito del contenuto della colonna nei risultati è basato sui fogli di stile CSS e sui file di messaggi XML. Per eseguire l'override di varie impostazioni predefinite, quali il tipo di carattere e la relativa dimensione, è possibile utilizzare la scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonna. Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

Per modificare l'aspetto del contenuto di una colonna

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 3 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere Formattazione del contenuto di una colonna in questo argomento.

- 4 La scheda Formato dati consente di gestire la modalità di visualizzazione dei dati grazie alla casella di controllo Override formato predefinito dati.

Con questa opzione è possibile eseguire l'override delle opzioni di visualizzazione predefinite. Le opzioni visualizzate variano in base al tipo di dati. Ad esempio, se nella colonna sono presenti dati numerici, è possibile indicare se considerarli percentuali, nomi di mese o date. È possibile scegliere il numero delle cifre decimali, la modalità di visualizzazione dei numeri negativi, il numero delle cifre e il separatore di migliaia desiderato. Se nella colonna è presente del testo, è possibile indicare se considerarlo testo semplice, HTML o un collegamento. In base alla selezione effettuata, nella casella di testo Formato testo personalizzato viene visualizzata la stringa HTML applicabile per la visualizzazione dei dati.

Per personalizzare il formato del testo, selezionare Formato testo personalizzato nell'elenco a discesa Tratta testo come, quindi immettere il formato desiderato. È possibile immettere chiamate HTML per ottenere una particolare formattazione. È inoltre possibile immettere qualsiasi stringa HTML valida, tra cui codice JavaScript, VBScript e così via.

Nel seguente esempio, la larghezza e l'altezza delle colonne, nelle tabelle e nelle tabelle pivot, viene impostata in HTML. Il testo html racchiuso tra parentesi ([html]) indica l'utilizzo di HTML e il simbolo at (@) rappresenta il contenuto dinamico della colonna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se non si conosce il linguaggio HTML, JavaScript, VBScript e così via, è possibile consultare un manuale di riferimento di altri produttori.

Per personalizzare un formato numerico, utilizzare il segno di numero (#) per includere le cifre significative e il numero zero (0) per la quantità di cifre specificata, anche se il numero non comprende tale dettaglio. Ecco alcuni esempi:

Se si specifica ##.#, 12.34 viene visualizzato come 12.3

Se si specifica ##.000, 12.34 viene visualizzato come 12.340

- 5 Al termine, fare clic su OK.

Modifica del layout del contenuto di una colonna

La scheda Formato colonna della finestra di dialogo Proprietà colonne consente di effettuare i task riportati di seguito.

- Indicare se la colonna deve essere visualizzata tra i risultati.

Per impostazione predefinita, le colonne vengono generalmente visualizzate. È tuttavia possibile includere nel prospetto una colonna che non si desidera visualizzare tra i risultati, ad esempio quella utilizzata per la creazione di un filtro.

- Assegnare intestazioni alternative, con una formattazione personalizzata, alla tabella e alla colonna.
- Controllare la visualizzazione dei dati duplicati, ad esempio i valori di colonna ripetuti.

I dati di una colonna possono essere ripetuti rispetto alle righe di dati di altre colonne della stessa tabella. Ad esempio, se in una colonna vengono elencati i nomi dei clienti e in un'altra le regioni in cui sono presenti, i dati relativi alla regione potrebbero essere ripetuti per ogni riga del cliente. È possibile scegliere se visualizzare i dati ripetuti una sola volta oppure in ogni riga. La visualizzazione di un'unica occorrenza dei dati ripetuti o duplicati può agevolare la lettura della tabella e rendere i dati più visibili.

- Specificare l'interazione prevista per gli utenti che operano sui risultati, ad esempio l'esplorazione di un altro report.

È inoltre possibile formattare i risultati in vari modi utilizzando funzioni ed espressioni condizionali.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

Per nascondere una colonna nei risultati

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Selezionare la casella di controllo Nascondi questa colonna.

Per personalizzare le intestazioni della tabella e delle colonne

- 1 In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Definisci criteri.
- 2 Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.

Se sono disponibili risultati combinati di più report, il pulsante Proprietà colonna si trova a livello della colonna dei risultati. Per ulteriori informazioni sui report, vedere [Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni](#) (a pagina 1009).

- 3 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 4 Nell'area Intestazioni, selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate.
Ciò consente di modificare il testo e la formattazione dell'intestazione.
- 5 Per modificare il testo della tabella o l'intestazione della colonna, immettere una nuova intestazione nella casella di testo appropriata.

Nel report verrà utilizzata questa intestazione al posto di quella predefinita.

NOTA: è anche possibile specificare l'esplorazione di un altro report nell'area di interazione dell'intestazione della colonna.

- 6 Per modificare il formato dell'intestazione della tabella o della colonna, fare clic sul pulsante Modifica formato situato accanto alla casella di testo.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formato.

Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo e alla formattazione avanzata dello stile. Per ulteriori informazioni, vedere "Formattazione del contenuto di una colonna" di seguito.

Per eliminare i dati duplicati

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Nell'area Eliminazione valore, scegliere l'opzione appropriata tra quelle riportate di seguito.
 - Selezionare Elimina per visualizzare i dati ripetuti una sola volta ed eliminare le righe duplicate.
 - Selezionare Ripeti per visualizzare i dati ripetuti in ogni riga.
 - Selezionare Predefinito per mantenere le caratteristiche di visualizzazione predefinite.

Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic sulla colonna

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3 Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic sulla colonna, selezionare l'opzione appropriata nell'area Interazione dell'intestazione della colonna.
 - Predefinito: ripristina l'interazione predefinita.

- **Espandi:** consente di utilizzare la funzionalità di espansione per visualizzare ulteriori informazioni.
- **Passa ad altra analisi:** consente l'esplorazione di un'altra analisi. Fare clic sul pulsante Aggiungi destinazione di navigazione, individuare il prospetto o il dashboard desiderato e immettere un testo nella casella di testo Didascalie. Ripetere questo passo per ogni destinazione di navigazione da aggiungere. Fare clic sul pulsante Rimuovi accanto alla casella di testo Didascalie per rimuovere la destinazione di navigazione.
- **Nessuna interazione:** disabilita l'espansione o l'esplorazione. Le interazioni vengono definite a parte per un'intestazione di colonna e per i dati in una colonna.

Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un valore

- 1** Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3** Per specificare il risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un valore, selezionare l'opzione appropriata nell'area Interazione del valore.
 - **Predefinito:** ripristina l'interazione predefinita.
 - **Espandi:** consente di utilizzare la funzionalità di espansione per visualizzare ulteriori informazioni.
 - **Passa ad altra analisi:** consente l'esplorazione di un'altra analisi. Fare clic sul pulsante Aggiungi destinazione di navigazione, individuare il prospetto o il dashboard desiderato e immettere un testo nella casella di testo Didascalie. Ripetere questo passo per ogni destinazione di navigazione da aggiungere. Fare clic sul pulsante Rimuovi accanto alla casella di testo Didascalie per rimuovere la destinazione di navigazione.
 - **Nessuna interazione:** disabilita l'espansione o l'esplorazione. Le interazioni vengono definite a parte per un'intestazione di colonna e per i dati in una colonna.

Applicazione della formattazione condizionale al contenuto delle colonne

Nelle tabelle e nelle tabelle pivot, la formattazione condizionale consente di incentrare l'attenzione su un elemento dei dati che soddisfa determinate condizioni. Ad esempio, è possibile visualizzare le figure relative alle vendite con un fatturato elevato in un determinato colore o un'immagine, come un trofeo, accanto al nome di ciascun commerciale che supera il fatturato di una percentuale stabilita.

A questo scopo, si selezionano una o più colonne del prospetto, specificando le condizioni che devono essere soddisfatte e le impostazioni da applicare quando viene soddisfatta la condizione, relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile. I formati condizionali possono includere colori, tipi di carattere, immagini e così via, sia per i dati sia per le celle della tabella che li contengono. I passi necessari per specificare una condizione sono molto simili a quelli utilizzati per la creazione dei filtri.

È possibile indicare più condizioni, affinché i dati e le celle della tabella vengano visualizzati in uno dei diversi formati, secondo il valore dei dati. Ad esempio, è possibile visualizzare le vendite a basso fatturato di un colore e quelle ad alto fatturato di un altro.

Tra le tabelle tradizionali e le tabelle pivot esistono numerose sottili differenze di formattazione condizionale. I formati condizionali che determinano la formattazione di una colonna in base al valore di un'altra colonna non

si riflettono nelle tabelle pivot, mentre si riflettono in quelle standard. Ad esempio, l'impostazione del colore per il nome di una regione sulla base delle vendite, non ha effetto su una tabella pivot. Tuttavia, l'impostazione del colore per i dati sulle vendite in base al valore dei dati di vendita ha un riscontro nelle tabelle pivot, così come l'impostazione del colore per il nome della regione in base al nome effettivo. Ad esempio, la visualizzazione del valore dell'area orientale con testo colorato in grassetto. I formati condizionali che determinano la formattazione di una colonna in base al valore di un'altra colonna non si riflettono nelle tabelle pivot, mentre si riflettono in quelle standard. Ad esempio, l'impostazione del colore per il nome di una regione sulla base delle vendite, non ha effetto su una tabella pivot. Tuttavia, l'impostazione del colore per i dati sulle vendite in base al valore dei dati di vendita ha un riscontro nelle tabelle pivot, così come l'impostazione del colore per il nome della regione in base al nome effettivo. Ad esempio, la visualizzazione del valore dell'area orientale con testo colorato in grassetto.

NOTA: le condizioni delle colonne pivot sono valutate in base ai valori calcolati o aggregati dalla tabella pivot. La formattazione condizionale viene applicata in base al valore che lo compone, anche se con l'opzione Mostra come si sceglie di visualizzare i dati come percentuali o indici.

Le impostazioni selezionate vengono applicate solo al contenuto della colonna del prospetto attivo.

Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di un report

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna fare clic sulla scheda Formato condizionale.
- 3 Fare clic sul pulsante Aggiungi condizione e selezionare la colonna del report desiderata per la creazione della condizione.

Viene aperta la finestra di dialogo Crea/modifica filtro. Selezionare l'operatore e il valore per la condizione.

NOTA: quando si accede alla finestra di dialogo Crea/modifica filtro dalla scheda Formato condizionale, nella finestra di dialogo vengono visualizzate solo le opzioni relative ai formati condizionali. Ad esempio, nell'elenco a discesa Operatore viene visualizzato il sottoinsieme degli operatori utilizzati nei formati condizionali.

- 4 Fare clic su OK nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formato.
- 5 Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella, al bordo, all'immagine e alla formattazione avanzata dello stile.

Per ulteriori informazioni, vedere Formattazione del contenuto di una colonna in questo argomento.

NOTA: se si specifica un'immagine come parte della formattazione condizionale, questa viene visualizzata nei risultati in modo condizionale.

- 6 Al termine, per tornare alla finestra di dialogo Proprietà colonne, fare clic su OK.

Nella finestra di dialogo Proprietà colonne viene visualizzata la condizione e la formattazione condizionale da applicare.

Le colonne vengono esaminate nell'ordine nel quale sono elencate.

- Per modificare la posizione di una colonna nell'elenco, fare clic sui pulsanti Sposta su o Sposta giù.
- Per eliminare una colonna dalla condizione, fare clic sul pulsante Elimina.
- Per modificare una condizione o un formato condizionale, farvi clic.

7 Specificare un'altra condizione da includere oppure fare clic su OK.

Nell'esempio seguente viene descritto il modo in cui la formattazione condizionale si applica ai risultati.

Si supponga che un prospetto includa dieci categorie di classificazione, con il valore 1 nella colonna che indica la posizione peggiore e il valore 10 che indica quella migliore. L'applicazione della formattazione condizionale consente di visualizzare quanto segue:

- un'immagine che indica un basso livello di classificazione per colonne con valori 1, 2 o 3;
- un'altra immagine che indica un livello medio di classificazione per colonne con valori 4, 5, 6 o 7;
- una terza immagine che indica un elevato livello di classificazione per colonne con valori 8, 9 o 10.

Nella finestra di dialogo Grafica, selezionare l'opzione per la collocazione dell'immagine Solo immagini. Nei risultati, le colonne vengono visualizzate solo con le immagini e senza i numeri di classificazione.

Formattazione del contenuto di una colonna

La finestra di dialogo Modifica formato, nonché le opzioni della scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne, consente di scegliere le opzioni di formattazione relative a tipo di carattere, cella, bordi e stile per i dati delle colonne visualizzati nella cella di una tabella, standard o pivot. È inoltre possibile impostare le opzioni desiderate per le intestazioni della tabella e delle colonne.

Se si sta eseguendo l'override delle proprietà di formattazione predefinite di una colonna, le impostazioni selezionate sono statiche. Se per una colonna si specificano proprietà di formattazione condizionale, le opzioni selezionate vengono applicate solo se viene soddisfatta la condizione.

Per utilizzare la finestra di dialogo Modifica formato o la scheda Stile della finestra di dialogo Proprietà colonne

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 3 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.
- 4 Nell'area Cella, selezionare l'allineamento, il colore dello sfondo e l'immagine da visualizzare nella cella.
 - Le opzioni per l'allineamento orizzontale e verticale sono simili a quelle per l'allineamento del testo nei programmi di elaborazione di testo. L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

Per l'allineamento orizzontale procedere come descritto di seguito.

Per allineare i dati a sinistra, selezionare Sinistra. Questo è il tipo di allineamento più diffuso per i dati testuali. Per allineare i dati a destra, selezionare Destra. Questo è il tipo di

allineamento più diffuso per i dati numerici. Per centrare i dati, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento dei dati della colonna predefinito, selezionare Predefinito.

Per l'allineamento verticale procedere come descritto di seguito.

Per allineare i dati al bordo superiore della cella della tabella, selezionare In alto. Per allineare i dati al bordo inferiore della cella della tabella, selezionare In basso. Per allineare i dati al centro della cella della tabella, selezionare Centro. Per mantenere l'allineamento verticale predefinito dei dati della colonna, selezionare Predefinito.

- Quando si fa clic sul pulsante Immagine, viene aperta la finestra di dialogo Grafica.
 - Se non si desidera inserire alcuna immagine, selezionare l'opzione Nessuna immagine.
 - Per inserire un'immagine personalizzata, selezionare l'opzione Immagine personalizzata e indicare nella casella di testo il percorso appropriato. L'immagine deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno i risultati. È possibile utilizzare le immagini personalizzate sia per i risultati condizionali che per quelli non condizionali.
 - Per inserire un'immagine distribuita con Oracle CRM On Demand Answers, utilizzare la finestra per la selezione degli elementi grafici. In questa finestra vengono visualizzate le immagini che possono essere utili per la formattazione condizionale, ad esempio frecce metriche e di andamento. Nel riquadro di sinistra vengono visualizzate le categorie di immagini. Quando si fa clic su una categoria di immagini, nel riquadro di destra vengono visualizzate le immagini di quella categoria. Per effettuare la selezione, premere il pulsante di opzione situato accanto all'immagine desiderata.
 - Per indicare la posizione dell'immagine nella cella, selezionare nell'elenco a discesa Posizionamento immagini una delle opzioni riportate di seguito.

Predefinito: le immagini vengono visualizzate nella posizione predefinita, generalmente a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Immagini a sinistra: le immagini vengono visualizzate a sinistra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Immagini a destra: le immagini vengono visualizzate a destra dei dati o dell'intestazione della colonna.

Solo immagini: vengono visualizzate solo le immagini, senza i dati o l'intestazione della colonna.

- 5 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.
- 6 Nell'area Opzioni di formattazione aggiuntive, effettuare le selezioni del caso per larghezza, altezza e distanza a sinistra (rientro), a destra, in alto e in basso.
- 7 Nell'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML), è possibile eseguire l'override degli elementi di classi e stile specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers. Questa funzione si rivolge agli utenti esperti nelle operazioni con i fogli di stile CSS.
 - Per espandere l'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML) fare clic sull'icona +.
 - Fare clic sulla casella di controllo accanto alle impostazioni desiderate e indicare la posizione della classe, dello stile o del foglio di stile.

Ad esempio, per l'opzione Usa stile CSS personalizzato è possibile immettere attributi di stile CSS validi, separati da due punti, ad esempio:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Fare clic su OK per chiudere la finestra di dialogo.

Utilizzo di stringhe di formato data/ora personalizzato

Le stringhe di formato data/ora personalizzato offrono ulteriori opzioni per la formattazione di colonne contenenti date e ore.

Per immettere una stringa di formato data/ora personalizzato

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Proprietà colonna relativo a una colonna che contiene un indicatore orario, una data o un'ora.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati nell'area Formato dati.
- 3 Nel campo Formato data, selezionare Personalizzato dall'elenco a discesa.
- 4 Nel campo Formato data personalizzato, digitare la stringa di formato personalizzato così come viene visualizzata nelle seguenti tabelle, incluse le parentesi di apertura e chiusura ([]).

NOTA: è necessario digitare la stringa di formato personalizzato nel campo Formato data personalizzato. Le stringhe di formato personalizzato non possono essere selezionate dall'elenco a discesa.

Stringhe di formato personalizzato generali

Nella tabella che segue vengono descritte alcune stringhe di formato personalizzato generali e i risultati che producono. Esse consentono di visualizzare i campi data/ora nell'impostazione internazionale dell'utente.

Stringa di formato generale	Risultato
[FMT:dateShort]	Formatta la data nel formato data breve dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formatta la data nel formato data estesa dell'impostazione internazionale.
[FMT:dateInput]	Formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:time]	Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.
[FMT:timeHourMin]	Formatta l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.
[FMT:timeInput]	Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:timeInputHourMin]	Formatta l'ora in un formato che il sistema accetta come input, ma omette i secondi.

Stringa di formato generale	Risultato
[FMT:timeStampShort]	Equivale a digitare [FMT:dateShort] [FMT:time]. Formatta la data nel formato data breve e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale. È possibile anche digitare [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivale a digitare [FMT:dateLong] [FMT:time]. Formatta la data nel formato data estesa e l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.
[FMT:timeStampInput]	Equivale a digitare [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Formatta la data in un formato che il sistema accetta come input.
[FMT:timeHour]	Formatta il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.

Stringhe di formato personalizzato ODBC

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato standard ODBC e i risultati che producono. I campi data/ora vengono visualizzati in base allo standard ODBC.

Stringa di formato ODBC	Risultato
[FMT:dateODBC]	Formatta la data nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard (4 cifre per l'anno, 2 cifre per il mese, 2 cifre per il giorno).
[FMT:timeODBC]	Formatta l'ora nel formato hh:mm:ss ODBC standard (2 cifre per l'ora, 2 cifre per i minuti, 2 cifre per i secondi).
[FMT:timeStampODBC]	Equivale a digitare [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Formatta la data nel formato aaaa-mm-gg e l'ora nel formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visualizza la parola data, quindi visualizza la data stessa, nel formato aaaa-mm-gg ODBC standard. La data viene visualizzata tra virgolette singole (').
[FMT:timeTyped]	Visualizza la parola ora, quindi visualizza l'ora stessa, nel formato hh:mm:ss ODBC standard. L'ora viene visualizzata tra virgolette singole (').
[FMT:timeStampTyped]	Visualizza la parola data e ora, quindi visualizza la data e l'ora stesse, nel formato aaaa-mm-gg hh:mm:ss ODBC standard. La data e l'ora vengono visualizzate tra virgolette singole (').

Stringhe di formato personalizzato per campi integrali

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato disponibili quando si utilizzano campi integrali. Esse consentono di visualizzare i nomi dei mesi e dei giorni nell'impostazione internazionale dell'utente.

I campi integrali contengono numeri interi che rappresentano il mese dell'anno o il giorno della settimana. Per i mesi, 1 rappresenta gennaio, 2 rappresenta febbraio e così via, fino a 12 che rappresenta dicembre. Per i giorni della settimana, 1 rappresenta domenica, 2 rappresenta lunedì e così via, fino a 7 che rappresenta sabato.

Stringa di formato del campo integrale	Risultato
[MMM]	Visualizza l'abbreviazione del nome del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.
[MMMM]	Visualizza il nome completo del mese nell'impostazione internazionale dell'utente.
[DDD]	Visualizza l'abbreviazione del giorno della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente.
[DDDD]	Visualizza il giorno completo della settimana nell'impostazione internazionale dell'utente.

Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore. Possono essere utilizzate nei seguenti tipi di campi:

- Campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:AM).
- Campi il cui output presenta il formato [FMT:timeHour]. (Tale formato visualizza il campo dell'ora solo nel formato dell'impostazione internazionale, ad esempio 8 PM.)

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:timeHour]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e formatta il numero di ore in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 2 AM e un valore 12.24 come 12 PM.
[FMT:timeHour(min)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di minuti in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 2 viene formattato come 12 AM e un valore 363.10 come 06 AM.
[FMT:timeHour(sec)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e formatta il numero di secondi in una visualizzazione hh, in cui hh è il numero di ore. Le frazioni di ore vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 600 viene formattato come 12 AM, un valore 3600 come 1 AM e un valore 61214.30 come 5 PM.

Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore e minuti

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore e minuti. Possono essere utilizzate in campi che contengono valori interi o numeri reali che rappresentano il tempo trascorso dall'inizio della giornata (12:00 AM).

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:timeHourMin]. (Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale, ma omette i secondi.)

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:timeHourMin]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 12 viene formattato come 12:12 AM, un valore 73 come 1:13 AM e un valore 750 come 12:30 PM.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti. Le parti decimali vengono eliminate dal valore. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 120 come 12:02 AM e un valore 43200 come 12:00 PM.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm, in cui hh è il numero di ore e mm è il numero di minuti che restano. Ad esempio, un valore 0 viene formattato come 12:00 AM, un valore 1.5 come 1:30 AM e un valore 13.75 come 1:45 PM.

Stringhe di formato personalizzato per la conversione in ore, minuti e secondi

Nella tabella che segue sono riportate le stringhe di formato personalizzato che è possibile utilizzare per formattare i dati in ore, minuti e secondi. Possono essere utilizzate in campi contenenti valori interi o numeri reali che rappresentano l'ora

Possono essere utilizzate anche dove l'output presenta il formato [FMT:time], descritto nell'argomento Stringhe di formato personalizzato generali. Questo formato visualizza l'ora nel formato ora dell'impostazione internazionale.

Stringa di formato per la conversione dei dati	Risultato
[FMT:time]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di secondi trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 12:01 AM, un valore 126 come 12:02:06 AM e un valore 43200 come 12:00:00 PM.
[FMT:time(min)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di minuti trascorsi dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 60 viene formattato come 1:00:00 AM, un valore 126 come 2:06:00 AM e un valore 1400 come 11:20:00 PM.
[FMT:time(hour)]	Presuppone che il valore rappresenti il numero di ore trascorse dall'inizio della giornata e converte il valore in una visualizzazione hh:mm:ss, in cui hh è il numero di ore, mm è il numero di minuti e ss è il numero di secondi. Ad esempio, un valore 6.5 viene formattato come 6:30:00 AM e un valore 12 come 12:00:00 PM.

Formati personalizzati avanzati

Oltre che con i formati descritti in precedenza, è possibile formattare date e ore creando un proprio formato basato su alcuni dei formati data e ora comuni descritti nella tabella seguente.

Utilizzando i formati riportati di seguito è possibile ad esempio creare il formato:

dddd - h:mm tt

che consente di formattare i campi data nel modo seguente:

Lunedì - 4:03 PM

NOTA: quando si utilizzano questi formati, non includere le parentesi quadre ([]) richieste da altri formati.

Sebbene i formati seguenti non forniscano una maggiore flessibilità di formattazione, impediscono la modifica dei formati data in base alle impostazioni internazionali dell'utente, cosa che è invece possibile con molti dei formati precedenti.

Nella tabella che segue sono descritti alcuni formati comuni di data e ora.

Formato	Risultato
d	Numero del giorno del mese (ad esempio: da 1 a 31). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo zero (0).
dd	Come d, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
ddd	Abbreviazione a tre lettere del giorno della settimana (ad esempio: dom, lun).
dddd	Nome completo del giorno della settimana (ad esempio: domenica, lunedì).
M	Numero del mese (ad esempio, 1, 12). I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
MM	Simile a M, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
MMM	Abbreviazione a tre lettere del mese (ad esempio: gen, feb).
MMMM	Nome completo del mese (ad esempio: gennaio, febbraio).
yy	Numero a due cifre per l'anno (ad esempio: 06).
yyyy	Numero a quattro cifre per l'anno (ad esempio: 2006)
h	Ora nel formato di 12 ore. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
hh	Simile a h, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
H	Ora nel formato di 24 ore. Le cifre singole non sono precedute dallo 0.
HH	Simile a H, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
m	Numero di minuti. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
mm	Simile a m, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.
s	Numero di secondi. I numeri di una sola cifra non sono preceduti dallo 0.
ss	Simile a s, ma i numeri di una sola cifra sono preceduti dallo 0.

Formato	Risultato
tt	Indicatore AM e PM. Da utilizzare con i formati h e hh.

Impostazione delle formule di colonna

Gli utenti esperti possono creare nuove formule o modificare quelle esistenti utilizzando funzioni incorporate. Oracle CRM On Demand Answers supporta varie funzioni SQL-92 e anche le estensioni per SQL-92. Per informazioni sulle funzioni disponibili, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 1069).

Per modificare o aggiungere una formula

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Modifica formula per la colonna di cui si desidera modificare la formula o a cui si desidera aggiungere la formula.
- 2 Nella finestra di dialogo Modifica formula colonna selezionare la scheda Formula colonna.
- 3 Selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate per modificare il testo delle intestazioni di tabelle e colonne.
- 4 Modificare la formula secondo le necessità del caso, utilizzando i pulsanti sotto la casella Formula colonna.
- 5 Selezionare il valore desiderato dall'elenco a discesa Regola di aggregazione.
- 6 Selezionare la scheda Contenitori e combinare più valori o intervalli di valori nei contenitori se necessario.
Per ulteriori informazioni, vedere la procedura Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori in questo argomento.
- 7 Fare clic su OK.
In un'analisi è possibile anche presentare i risultati della ricerca in vari modi utilizzando funzioni ed espressioni condizionali.

Per combinare più valori o intervalli di valori in contenitori

- 1 Nella finestra di dialogo Modifica formula colonna selezionare la scheda Contenitori.
- 2 Fare clic su Aggiungi contenitore, immettere o selezionare i valori o gli intervalli di valori da combinare nel contenitore, quindi fare clic su OK.
- 3 Immettere il nome del contenitore nella finestra di dialogo Modifica nome contenitore.
- 4 Ripetere i passi 2 e 3 finché non saranno stati aggiunti tutti i contenitori desiderati.

Tutte le istanze dei diversi valori che costituiscono il contenitore nell'insieme dei risultati verranno sostituite dal nome del contenitore. Anche le aggregazioni vengono eseguite con lo stesso criterio.

Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati

È possibile aggiungere collegamenti ad azioni ai risultati. I collegamenti ad azioni consentono agli utenti di accedere alle pagine dei dettagli dei record facendo clic sui collegamenti nei record dei report. È possibile aggiungere collegamenti ad azioni utilizzando i metodi descritti di seguito.

- **Utilizzo di classi di collegamenti ad azioni.** Utilizzando questo metodo, è possibile configurare il nome del tipo di record nel report come collegamento ad azione. La classe del collegamento ad azione utilizza il valore ID riga nel report per recuperare lo specifico record da Oracle CRM On Demand. È possibile utilizzare questo metodo per i seguenti tipi di record: Cliente, Campagna, Contatto, Lead, Opportunità, Richiesta di servizio e Utente.
- **Utilizzo di URL.** Utilizzando questo metodo, è possibile creare collegamenti a qualsiasi tipo di record da una tabella o una vista di tabella pivot. È possibile configurare la colonna ID del tipo di record come collegamento ad azione.

Informazioni sui nomi dei tipi di record nei collegamenti ad azione

Quando si aggiunge un collegamento ad azione, è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale nel codice o URL per l'aggiunta del collegamento. Se l'amministratore dell'azienda ha modificato i nomi dei tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si desidera aggiungere il collegamento. Ad esempio, l'amministratore dell'azienda può aver rinominato il tipo di record Account in modo che ora il tipo di record è denominato *Cliente*. Se si desidera aggiungere un collegamento ad azione a un risultato per il tipo di record Cliente, il codice o l'URL del collegamento deve fare riferimento al tipo di record Account (ossia al nome originale del tipo di record). A seconda del tipo di collegamento che si desidera creare, utilizzare il nome del tipo di record nel codice o nell'URL come riportato di seguito.

- Quando si aggiunge un collegamento ad azione per il tipo di record Cliente (originariamente il tipo di record Account) utilizzando le classi Collegamento azione, utilizzare il nome di tipo di record *account* nel codice del collegamento, come illustrato nel seguente esempio:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Quando si aggiungono collegamenti ad azione utilizzando le classi Collegamento azione, il nome del tipo di record deve essere in lettere minuscole nel codice del collegamento.

SUGGERIMENTO: per determinare il nome originale del tipo di record per il quale si desidera aggiungere un collegamento, aprire la Home page del tipo di record. Nell'URL nel campo Indirizzo della finestra del browser è indicato il nome originale del tipo di record. Nell'esempio in cui il tipo di record Cliente è stato rinominato *Cliente*, la Home page Cliente riporta il seguente URL:

```
https://nome_server/OnDemand/user/AccountHomePage
```

dove:

nome_server è l'URL utilizzato per l'accesso a Oracle CRM On Demand

- Quando si aggiunge un collegamento ad azione per il tipo di record Cliente (originariamente il tipo di record Account) utilizzando un URL, utilizzare il nome di tipo di record *Account* nell'URL, come illustrato nel seguente esempio:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

SUGGERIMENTO: per determinare l'URL corretto per la pagina dei dettagli di un tipo di record, aprire la pagina dei dettagli di qualsiasi record di quel tipo. Nel campo Indirizzo della barra del titolo della finestra del browser, copiare la parte rilevante della stringa dell'indirizzo, da *http* a *Id=*. Nell'esempio in cui il tipo di record Account è stato rinominato in Cliente, l'URL viene copiato dalla pagina dei dettagli di un record Cliente.

In alcuni casi, il nome del tipo di record completo viene utilizzato in tutte le posizioni nell'URL della pagina dei dettagli di un tipo di record, come abbiamo visto per l'URL riportato nell'esempio precedente. Tuttavia, in altri casi, in alcune posizioni dell'URL viene utilizzata una versione abbreviata del nome del tipo di record.

Ad esempio, se il tipo di record per il quale si sta aggiungendo il collegamento era originariamente il tipo di record Opportunity, l'URL è il seguente:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere collegamenti ad azioni mediante le classi di collegamento ad azione.

Per aggiungere collegamenti ad azioni mediante le classi di collegamento ad azione

- 1** In Oracle CRM On Demand Answers, nella pagina Definisci criteri, aggiungere le colonne al report.
È necessario aggiungere al report il campo del nome del tipo di record (ad esempio Nome cliente) e il campo dell'ID del tipo di record (ad esempio ID cliente) e il campo dell'ID deve essere posizionato immediatamente alla destra del campo del nome nel layout del report.
- 2** Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.
- 3** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 4** Nella scheda Formato colonna, selezionare la casella di controllo Nascondi questa colonna e fare clic su OK.
- 5** Nella pagina Definisci criteri fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna Nome del tipo di record.
- 6** Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Stile.
- 7** Nella scheda Stile, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a** Espandere l'area Opzioni di stile CSS personalizzate (solo HTML) facendo clic sull'icona con il segno più (+).
 - b** Selezionare la casella di controllo Utilizza classe CSS personalizzata e digitare *ActionLink* nella casella di testo.
- 8** Fare clic sulla scheda Formato dati.

9 Nella scheda Formato dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.
- b** Nell'elenco Tratta testo come, selezionare Formato testo personalizzato.
- c** Nel campo Formato testo personalizzato, digitare un testo simile a quello dell'esempio riportato di seguito dopo il simbolo di chiocciola (@).

In questo esempio viene creato un collegamento ad azione per un account:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Per creare un collegamento ad azione per uno degli altri tipi di record che supporta i collegamenti ad azione creati con le classi di collegamenti ad azione, sostituire la parola *account* nell'esempio precedente con la parola *campaign*, *contact*, *lead*, *opportunity*, *service* o *user* come appropriato. Il nome del tipo di record deve essere in lettere minuscole.

NOTA: nel codice del collegamento è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si stanno aggiungendo i collegamenti ad azione e utilizzare tale nome nel codice del collegamento.

10 Fare clic su OK.

11 Per visualizzare in anteprima il report, fare clic su Anteprima analisi.

Nella procedura descritta di seguito viene illustrato come aggiungere collegamenti ad azioni mediante gli URL. È possibile utilizzare questa procedura per aggiungere collegamenti ad azioni per qualsiasi tipo di record.

Per aggiungere collegamenti ad azioni mediante gli URL

1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers aggiungere le colonne al report, compresa la colonna ID tipo di record, ad esempio ID cliente.

NOTA: per consentire il corretto funzionamento del collegamento ad azione, è necessario aggiungere il campo ID del tipo di record al report.

2 Fare clic sul pulsante Proprietà colonna per la colonna ID tipo di record.

3 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna, fare clic sulla scheda Formato dati.

4 Nella scheda Formato dati, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- a** Selezionare la casella di controllo Override del formato predefinito dei dati.
- b** Nell'elenco Tratta testo come, selezionare Formato testo personalizzato.
- c** Nel campo Formato testo personalizzato, immettere il codice per il collegamento dopo il simbolo di chiocciola (@), come illustrato nel seguente esempio:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

dove:

nell'esempio è visualizzato *nome_server*, sostituire l'URL utilizzato per accedere a Oracle CRM On Demand.

L'URL riportato nel precedente esempio è per il tipo di record Opportunità. Utilizzare l'URL appropriato per il proprio server Oracle CRM On Demand e il tipo di record per il quale si sta creando il collegamento.

NOTA: nell'URL è necessario utilizzare il nome del tipo di record originale. Se l'amministratore dell'azienda ha rinominato i tipi di record in Oracle CRM On Demand, è necessario determinare il nome originale del tipo di record in cui si stanno aggiungendo i collegamenti ad azione e utilizzare tale nome nell'URL.

Oracle CRM On Demand Answers sostituisce il simbolo di chiocciola (@) nella stringa con il valore dell'ID del tipo di record per ciascun record nel report. Se non si desidera che il collegamento visualizzi l'ID del tipo di record, sostituire il simbolo della chiocciola (@) finale con il testo che si desidera visualizzare. Nell'esempio riportato di seguito, l'ID nel collegamento ad azione verrà sostituito con la parola *View*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">View/a>"
```

5 Fare clic su OK.

6 Per visualizzare in anteprima il report, fare clic su Anteprima analisi.

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record bene.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record appuntamento.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Nell'esempio riportato di seguito viene illustrato il codice da utilizzare per un collegamento in un record task.

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_server/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Ordinamento di colonne

È possibile selezionare il criterio di ordinamento per i dati di una colonna nonché assicurarsi che le colonne vengano visualizzate secondo l'ordine desiderato.

è possibile specificare l'ordine di una o più colonne visualizzate nell'analisi. Quando si fa clic sul pulsante Ordina per, viene visualizzata una nuova immagine che indica l'ordine applicato ai risultati nella colonna selezionata.





Come ordinare un'analisi in base alle colonne

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul pulsante Ordina per della colonna in base alla quale si desidera effettuare l'ordinamento.

Il pulsante cambia per indicare l'ordinamento selezionato.

- 2 Proseguire facendo clic sul pulsante Ordina per fino al tipo di ordinamento desiderato.

Nella tabella riportata di seguito sono illustrati i criteri di ordinamento disponibili.

Pulsante	Descrizione
	La colonna selezionata non verrà utilizzata per ordinare i risultati.
	I risultati verranno ordinati in modo crescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.
	I risultati verranno ordinati in modo decrescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.
	<p>Il numero visualizzato sul pulsante Ordina per indica che la colonna non è la colonna di ordinamento principale applicata ai risultati. Il numero indica quando verrà applicato l'ordinamento.</p> <p>In questo esempio, la colonna è la seconda colonna di ordinamento. La freccia rivolta verso l'alto indica che i risultati vengono ordinati in modo crescente, utilizzando gli elementi della colonna selezionata.</p>

Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report

Numerosi report richiedono l'uso di campi di indirizzo. In Oracle CRM On Demand è possibile generare report sugli indirizzi in due modi diversi, a seconda delle esigenze. Nell'area argomenti attiva di Oracle CRM On Demand Answers, in una cartella di indirizzi il cui nome contiene la parola "esteso", ad esempio Indirizzo di fatturazione (esteso), sono disponibili funzioni di report per tutti e nove i campi di indirizzo standard inclusi con Oracle CRM On Demand. Per informazioni dettagliate su come ogni campo viene mappato al formato di indirizzo per paesi specifici, vedere Informazioni sulle mappature degli indirizzi e dei paesi.

Non è possibile espandere nei report i campi inclusi dalla cartella degli indirizzi estesi. Le etichette di campo vengono visualizzate in modo uniforme, indipendentemente dal paese di ogni record o dal paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

La maggior parte degli altri campi di indirizzo dell'area argomenti attiva di Oracle CRM On Demand Answers (quelli non inclusi nella cartella degli indirizzi estesi) possono essere espansi quando vengono inclusi nei report. I campi visualizzati corrispondono a quelli associati al paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand. È tuttavia possibile che i campi non vengano visualizzati tutti se il paese associato a un record specifico non è uguale al paese predefinito dell'azienda dell'utente in Oracle CRM On Demand.

Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni

Dopo aver selezionato un'area argomenti e aggiunto colonne a un report, è possibile combinare criteri di una o più aree argomenti utilizzando la pagina Imposta operazioni. Questa azione combina il risultato di due o più report in un unico report.

NOTA: il numero e i tipi di dati delle colonne selezionate in ciascun componente deve essere identico, mentre le lunghezze delle colonne possono differire.

Nella tabella che segue sono elencati gli operatori di impostazione e ne vengono descritti gli effetti sui risultati.

Operatore di impostazione	Effetto sui risultati
Union	Restituisce righe non duplicate da tutti i report.
Union All	Restituisce tutte le righe di tutti i report, incluse le righe duplicate.
Intersect	Restituisce righe comuni a tutti i report.
Minus	Restituisce righe del primo report che non sono presenti in altri report.

Per combinare i risultati di più report

- 1 Nella pagina Definisci criteri di Oracle CRM On Demand Answers fare clic sul segno più nella sezione Avanzate, quindi fare clic su Combina con analisi simili.
- 2 Nella finestra di dialogo Area argomenti selezionare l'area argomenti che contiene i dati da combinare con le colonne del report.

L'area argomenti selezionata può essere quella da cui vengono prese le colonne esistenti nel report oppure un'area argomenti diversa.

Viene visualizzata la pagina Imposta operazioni.
- 3 Seguire le istruzioni visualizzate per creare il report combinato.
- 4 Fare clic sul pulsante Imposta e selezionare il tipo di operazione.
- 5 Selezionare le colonne dall'area di selezione da combinare con il primo report.
- 6 Se necessario, definire i filtri specifici per l'area argomento corrente.

- 7 Aggiungere aree argomento supplementari facendo clic su Modifica nella sezione Imposta operazioni, quindi scegliere Crea nuovi criteri.
- 8 Modificare le caratteristiche delle colonne (formato colonna, ordinamento) del report combinato facendo clic su Colonne risultato nella sezione Imposta operazioni.

Questa azione consente di visualizzare pulsanti che permettono di modificare il formato e l'ordinamento delle colonne risultanti.

Passo 2: Creazione di layout

Dopo aver definito i criteri, è necessario creare il layout del report. Questo passaggio consente di aggiungere altre viste al layout che, inizialmente, vengono visualizzate nella parte inferiore del layout stesso. È inoltre possibile aggiungere alle colonne totali e subtotali.

Grazie alle capacità di presentazione, le viste ottimizzano e rendono intuitiva la visualizzazione dei risultati. È possibile aggiungere ai risultati numerose viste, quali diagrammi e tabelle pivot che consentono di visualizzare informazioni più dettagliate, testo esplicativo, l'elenco dei filtri utilizzati per limitare i risultati e altro.

Quando si esegue un nuovo report, Oracle CRM On Demand Answers visualizza inizialmente i risultati in una tabella preceduta da un titolo. A questo scopo vengono incluse una vista Titolo, che visualizza il nome del report salvato, e una vista Tabella, che visualizza i risultati in una tabella di base che eredita i formati, l'ordinamento e altre opzioni specificate nel passo per la definizione dei criteri. È possibile personalizzare o eliminare queste viste del report, aggiungerne altre, nonché combinare e collocare le viste in qualsiasi punto dell'area di lavoro.

La preparazione di più viste dei risultati agevola l'identificazione degli andamenti e delle relazioni tra i dati. Quindi è possibile salvare il report con l'insieme delle viste.

Per definire il layout dei report si usa la pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Crea layout, creare una nuova analisi come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

Il layout può comprendere qualsiasi vista presente nella tabella seguente.

Layout	Descrizione
Titolo	Questa vista consente di includere un titolo e un sottotitolo, il nome con il quale salvare i risultati e un logo personalizzato per individuarli. Per una guida specifica sui risultati, è possibile inserire un'icona di guida con un collegamento a qualsiasi pagina HTML o sito che contenga informazioni sul report o i risultati.
Tabella	Utilizzare questa vista per visualizzare i dati in formato colonna. È possibile scegliere di visualizzare una pagina di informazioni alla volta, funzione utile nel caso di grandi insiemi di risultati, nonché controllare la dimensione della pagina e la posizione dei controlli pagina. Le tabelle sono supportate in numerosi formati e grazie alle formattazioni personalizzate è possibile includere grafica, collegamenti e altro. Con la vista Tabella è inoltre possibile modificare il formato delle intestazioni di tabella.

Layout	Descrizione
Diagramma	Questa vista consente di trascinare le colonne in un diagramma del layout. È possibile determinare liberamente il titolo, la posizione della legenda, i titoli degli assi e le etichette dei dati. È possibile controllare la dimensione e la scala del diagramma, nonché i colori dei controlli utilizzando un foglio di stile. Infine è possibile espandere i risultati. È possibile utilizzare vari tipi di diagramma, quali i diagrammi a barre, a colonne, a linee, ad aree, a torta, a dispersione, a bolle e altri tipi personalizzati tra i quali 2D, 3D, assoluti, in cluster, incolonnati, combinati e personalizzati.
Tabella pivot	Con questa vista è possibile spostare intestazioni di riga, di colonna e di sezione per ottenere prospettive differenti. È possibile trascinare le intestazioni sui risultati pivot, visualizzarne l'anteprima e applicare le impostazioni. Gli utenti possono così esplorare le tabelle pivot ed espanderne le informazioni. È possibile creare tabelle pivot complesse che mostrino i totali aggregati e non correlati accanto ai dati, consentendo analisi flessibili. Per un insieme di risultati interattivo, è possibile collocare gli elementi nelle pagine in modo che gli utenti possano sceglierli. Analogamente alla vista Tabella, è possibile formattare gli elementi in modo personalizzato.
Indicatore	Utilizzare la vista indicatore per visualizzare i risultati come indicatori a quadrante, a barra e lampadina.
Filtri attivi	Questa vista consente di visualizzare i filtri attivi per il report.
Testo statico	Questa vista consente di includere il testo statico nei risultati. Con il linguaggio HTML è possibile inserire nei risultati banner, ticker, oggetti Active-X, applet Java, collegamenti, istruzioni, descrizioni, grafica e così via.
Legenda	Utilizzare la vista Legenda per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata nei risultati, ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.
Selettore colonne	I selettori di colonne consentono di modificare dinamicamente le colonne da visualizzare nell'analisi. In tal modo, gli utenti possono analizzare i dati in base a numerosi aspetti e modificare il contenuto dei risultati in modo dinamico.
Vista Selettore	Utilizzare la vista Selettore vista per selezionare una vista specifica dei risultati dalle viste salvate. Quando viene posizionato in un dashboard, il selettore vista viene visualizzato come elenco a discesa che consente agli utenti di effettuare una selezione.
Diagramma imbuto	Questa vista consente di visualizzare un diagramma tridimensionale con la rappresentazione dei valori di destinazione ed effettivi, utilizzando il volume, il livello e il colore, utile per individuare i valori di destinazione che decrescono nel tempo, quali il pipeline di vendita.
Descrizione	Questa vista consente la visualizzazione dei risultati in uno o più paragrafi di testo. È possibile immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati e specificare la modalità di separazione tra le righe. Per specificare la modalità di visualizzazione delle informazioni è possibile inserire istruzioni HTML o JavaScript personalizzate.

Layout	Descrizione
Ticker	Questa vista consente di visualizzare i risultati di un report come ticker o testo animato, simili allo stile dei ticker azionari presenti in numerosi siti finanziari sul Web, utile per richiamare l'attenzione sui risultati e sulle informazioni più recenti. È possibile controllare le informazioni presentate e la modalità di scorrimento nella pagina. Questa vista prevede numerosi formati e può comprendere grafica, collegamenti e altro mediante l'utilizzo di formattazioni personalizzate.
Nessun risultato	Questa vista consente di inserire il testo esplicativo da visualizzare nei report che non restituiscono alcun risultato.

Fare clic su un argomento per visualizzare le istruzioni passo passo ed eseguire le operazioni riportate di seguito.

- [Aggiunta di titoli ai risultati](#) (a pagina 1012)
- [Aggiunta di tabelle ai risultati](#) (a pagina 1013)
- [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi](#) (a pagina 1015)
- [Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot](#) (a pagina 1031)
- [Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore](#) (a pagina 1041)
- [Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati](#) (a pagina 1047)
- [Aggiunta di testo markup ai risultati](#) (a pagina 1048)
- [Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda](#) (a pagina 1050)
- [Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report](#) (a pagina 1051)
- [Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista](#) (a pagina 1052)
- [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto](#) (a pagina 1053)
- [Aggiunta di testo descrittivo ai risultati](#) (a pagina 1055)
- [Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento](#) (a pagina 1058)
- [Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati](#) (a pagina 1061)

Aggiunta di titoli ai risultati

La vista Titolo consente di aggiungere ai risultati un titolo, un sottotitolo, un logo, un collegamento a una pagina personalizzata della Guida in linea, nonché la data e l'ora. Titoli e sottotitoli possono essere formattati.

Questa vista viene sempre aggiunta per prima ai risultati.

Per operare con la vista Titolo

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una nuova vista Titolo, fare clic sul pulsante Aggiungi vista, quindi selezionare Titolo dall'elenco a discesa.
 - Per modificare una vista Titolo esistente, individuare la vista Titolo e fare clic sul pulsante Modifica vista.
- 2 Nella casella di testo Titolo, immettere il testo desiderato per il titolo.
In mancanza di un titolo, viene utilizzato il nome del report salvato. Nel caso di report non salvati, la casella di testo Titolo è vuota.
 - 3 Se non si desidera che venga visualizzato il nome del report salvato, deselezionare la casella di controllo Visualizza nome salvato.
Se la casella è selezionata, il nome salvato viene visualizzato sotto al testo nella casella di testo Titolo (se tale testo esiste).
 - 4 Per visualizzare l'immagine di un logo o altra grafica, indicare il percorso appropriato nella casella di testo Logo (facoltativo).
L'immagine viene visualizzata alla sinistra del testo del titolo. L'immagine o la grafica devono essere accessibili a tutti gli utenti che visualizzano il report.
 - 5 Se lo si desidera, immettere un sottotitolo nella relativa casella di testo.
Il testo del sottotitolo viene visualizzato nella riga successiva a quello del titolo.
 - 6 Per formattare ulteriormente il titolo o il sottotitolo, effettuare le operazioni descritte di seguito.
 - a Fare clic sui pulsanti di modifica situati a destra delle finestre di dialogo Titolo e Sottotitolo.
 - b Selezionare le opzioni desiderate relative al tipo di carattere, alla cella e al bordo, quindi fare clic su OK.

NOTA: se si immette una nuova didascalia, questa sostituirà il titolo o il sottotitolo originale.
 - 7 Per visualizzare la data o l'ora dell'esecuzione del report, selezionare una delle relative opzioni nell'elenco a discesa Ora inizio.
 - 8 Per fornire un collegamento alla Guida personalizzata o ad altre informazioni relative al report, immettere l'URL appropriato nella casella di testo URL della Guida.
L'URL deve essere accessibile a tutti gli utenti che visualizzeranno il report.
 - 9 Al termine, salvare il report con la vista Titolo.

Aggiunta di tabelle ai risultati

La vista Tabella consente di visualizzare i risultati in una tabella standard. È possibile esplorare ed espandere i risultati. È possibile aggiungere un totale complessivo e i totali delle colonne, indicare intestazioni personalizzate di tabella e di colonna e modificare la formula o la regola di aggregazione di una colonna. È inoltre possibile modificare le proprietà di una colonna per controllare l'aspetto e il layout della colonna e del

relativo contenuto e specificare che l'applicazione della formattazione deve avvenire solo se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni.

È possibile inoltre specificare controlli di pagina e il numero di righe per pagina, visualizzare intestazioni di colonna e tabella, applicare lo stile delle barre verdi e abilitare l'ordinamento delle colonne. Se viene selezionato l'ordinamento delle colonne, le intestazioni delle colonne che possono essere ordinate appariranno leggermente elevati.

Questa vista è sempre la seconda aggiunta ai risultati.

Il totale complessivo delle colonne con la regola di aggregazione Media differisce tra le viste Tabella e Tabella pivot. Nella vista Tabella, il totale complessivo di una colonna con la regola di aggregazione Media viene calcolato a partire dal database, come somma divisa per un totale. Nella vista Tabella pivot, il totale complessivo è dato dalla media delle righe dell'insieme dei risultati.

Nei totali complessivi non vengono presi in considerazione i filtri sui parametri durante l'aggregazione dei risultati. Ad esempio, si dispone di un report con la colonna Nome cliente, il parametro Numero di opportunità e un filtro su tale parametro maggiore o uguale a 10. Nel totale complessivo il filtro sul parametro viene ignorato e vengono aggregate tutte le opportunità.

NOTA: le modifiche apportate alle colonne nella vista Tabella, relativamente ad esempio al formato delle colonne, al loro ordine, all'ordinamento, a formule e così via, sono visibili nella pagina [Definisci criteri](#), mentre le modifiche apportate nella pagina [Definisci criteri](#) sono visibili nella vista Tabella.

Per operare con la vista Tabella

1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una nuova vista Tabella, fare clic sul pulsante **Aggiungi vista**, quindi selezionare Tabella dall'elenco a discesa.
- Per modificare una vista Tabella esistente, individuare la tabella e fare clic sul pulsante **Modifica vista**.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.

2 Per visualizzare i pulsanti che consentono di operare con le singole colonne, selezionare le barre degli strumenti delle intestazioni con i risultati nell'elenco a discesa alla destra di **Visualizza**.

3 Per specificare l'ordine nel quale visualizzare le colonne del report, fare clic sul pulsante **Ordina** di una colonna.

È possibile ordinare i risultati sulla base di più colonne. In questo caso, l'ordine viene visualizzato sul pulsante **Ordina per**. Per ulteriori informazioni sull'ordinamento, vedere [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 1007).

4 Per specificare i totali, effettuare una delle seguenti azioni.

- Per aggiungere un totale complessivo, fare clic sul pulsante **Totale complessivo** situato nella parte superiore e accertarsi che l'opzione **Totale basato su report** sia selezionata. Per visualizzare il menu con questa opzione, fare clic di nuovo sul pulsante **Totale complessivo**.
- Per aggiungere i totali per una singola colonna, fare clic sul pulsante **Totale per relativo alla colonna** e accertarsi che l'opzione **Totale basato su report** sia selezionata (fare clic di nuovo sul pulsante **Totale per relativo alla singola colonna** per visualizzare il menu con questa opzione).

NOTA: il pulsante Totale per è disponibile solo per le colonne delle quali è possibile *eseguire il totale*. In genere si tratta di una colonna che contiene valori ripetuti che verrebbero sommati per ottenere un totale. Inoltre, se l'opzione relativa al totale basato sul report non è selezionata, il sistema calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.

- 5 Per aggiungere intestazioni personalizzate o modificare la formula di una colonna, fare clic sul pulsante Modifica formula.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Modifica formula colonna che consente di effettuare le seguenti azioni:

- Per specificare intestazioni personalizzate, selezionare la casella di controllo Intestazioni personalizzate e immettere il nuovo testo nella posizione appropriata;
- Per modificare la formula di una colonna, immetterla nella casella di testo Formula colonna.
- Per modificare la regola di aggregazione di una colonna, selezionare un valore nell'elenco a discesa Regola di aggregazione.
- Per combinare più valori o intervalli di valori di una determinata colonna in contenitori, fare clic sulla scheda Contenitori. Quindi aggiungere i contenitori e assegnare loro un nome.

Tutte le istanze dei diversi valori che costituiscono il contenitore nell'insieme dei risultati verranno sostituite dal nome del contenitore. Anche le aggregazioni vengono eseguite con lo stesso criterio.

- 6 Per modificare le proprietà per una colonna oppure specificare la formattazione da applicare se il contenuto della colonna soddisfa determinate condizioni, fare clic sul pulsante Proprietà colonna.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Formato colonna che consente di selezionare le impostazioni desiderate.

- Per informazioni sulla formattazione delle colonne e sull'aggiunta di formattazione condizionale, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 991).

- 7 Al termine, salvare il report con la vista Tabella.

Per specificare controlli di pagina e il numero di righe per pagina, visualizzare intestazioni di colonna e tabella, applicare lo stile delle barre verdi e abilitare l'ordinamento delle colonne

- 1 Nella vista tabella fare clic sul pulsante Modifica proprietà vista tabella nella parte superiore dell'area di lavoro.
- 2 Effettuare le selezioni delle varie opzioni.

Visualizzazione dei risultati nei diagrammi

La vista Diagramma consente di posizionare le colonne in un diagramma nonché di personalizzare elementi quali il titolo, la posizione della legenda, i titoli degli assi, le etichette dati, la dimensione e la scala. È possibile selezionare il grafico del diagramma, ad esempio un diagramma a linee o a barre, il sottotipo del diagramma, ad esempio bidimensionale, e lo stile per le colonne, ad esempio la forma e il motivo di riempimento. È inoltre

possibile impostare i bordi e i colori nonché controllare altre caratteristiche del diagramma. Gli utenti possono espandere i risultati presenti nella vista Diagramma.

Le opzioni relative al tipo di grafico del diagramma comprendono i diagrammi ad aree, a barre, a bolle, a linee e altri. I sottotipi comprendono diagrammi 2D, 3D, assoluti, in cluster, incolonnati, combinazioni e personalizzati.

Questo argomento spiega come utilizzare i diagrammi. Contiene le seguenti informazioni:

- Grafici di diagramma per Oracle CRM On Demand Answers
- Pulsanti della vista Diagramma in Oracle CRM On Demand Answers
- Componenti di base dei diagrammi

Questo argomento fornisce anche istruzioni per l'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Aggiunta o modifica di viste Diagramma
- Specificazione delle proprietà generali per una vista Diagramma
- Controllo della visualizzazione delle linee della griglia nelle viste Diagramma
- Specificazione della posizione della legenda in una vista Diagramma
- Impostazione dei colori per lo sfondo, il testo e i bordi nelle viste Diagramma
- Selezione delle colonne da visualizzare come assi nelle viste Diagramma
- Specificazione delle opzioni del fattore di scala degli assi nelle viste Diagramma
- Modifica degli indicatori di scala nelle viste Diagramma
- Creazione degli indicatori di scala linea
- Creazione degli indicatori di scala intervallo
- Specificazione delle impostazioni avanzate per i valori di intervallo e linea
- Specificazione delle etichette e dei titoli degli assi nelle viste Diagramma
- Specificazione dei titoli degli assi nelle viste Diagramma
- Specificazione del risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un diagramma
- Formattazione dell'aspetto di una serie di diagrammi
- Selezione delle etichette dei dati nei diagrammi a torta

NOTA: Oracle CRM On Demand Answers utilizza un motore di creazione di diagrammi di terze parti. Il tipo di diagramma, le dimensioni e il numero di elementi da includere nel diagramma possono influire sulla visualizzazione di assi e legende. La visualizzazione di assi o legende dipende dallo spazio disponibile sulla pagina del browser Web. A volte, regolando i controlli di larghezza e altezza, è possibile rendere assi e legende visibili nel diagramma.

Grafici di diagramma per Oracle CRM On Demand Answers

Nella tabella riportata di seguito sono visualizzati i tipi di grafico di diagramma disponibili nell'elenco a discesa Grafico e il relativo utilizzo. Alcuni tipi di grafico di diagramma non sono adatti per la visualizzazione di alcuni tipi di dati. Il tipo di grafico predefinito è quello a barre verticali.

Tipo di grafico di diagramma	Descrizione
Ad aree	<p>Un grafico ad aree è simile a un grafico a linee ma le aree sottostanti le linee sono riempite. I grafici ad area mostrano la percentuale dell'intero rappresentata da ciascuna variabile.</p> <p>I grafici ad aree sono utili per osservare le modifiche del valore cumulativo o della percentuale nel tempo. Ad esempio, è possibile effettuare un confronto dei gruppi sulla base di determinati valori quali i risultati e visualizzare l'andamento di un gruppo.</p>
Barre orizzontali	<p>Utilizzare il grafico a barre orizzontali per confrontare i dati fact mediante la visualizzazione di barre con orientamento orizzontale.</p> <p>I grafici a barre orizzontali sono utili per il confronto delle differenze tra elementi simili. Ad esempio, è possibile confrontare la vendita di prodotti concorrenti oppure la vendita dello stesso prodotto in periodi di tempo o mercati diversi.</p>
A bolle	<p>I grafici a bolle rappresentano una variante dei grafici a dispersione nei quali gli elementi dei dati vengono visualizzati come cerchi o bolle. Questo tipo di grafico consente di rappresentare tre variabili in due dimensioni. Un valore è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ascisse. Un altro è rappresentato dalla posizione del cerchio sull'asse delle ordinate. Il terzo dalla dimensione relativa del cerchio.</p> <p>I grafici a bolle sono utili per rappresentare dati a tre variabili e per la visualizzazione di dati finanziari nell'arco di un determinato periodo di tempo.</p> <p>SUGGERIMENTO: per creare un grafico a bolle, associare un dato fact all'asse delle ascisse, uno all'asse delle ordinate e il terzo al raggio della bolla. Questi tre dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p>
Barre verticali	<p>Il grafico a barre verticali consente di confrontare dati fact mediante colonne disposte verticalmente.</p> <p>I grafici a barre verticali sono utili per il confronto delle differenze tra elementi simili.</p>
A linee	<p>Un grafico a linee consente di rappresentare il tracciato di più dati fact.</p> <p>Questi grafici sono utili per visualizzare i modelli e gli andamenti dei dati.</p>
Linee e barre combinate	<p>Un grafico a linee e barre combinate rappresenta due insiemi di dati con intervalli diversi, uno impostato come barre e un altro impostato come linee sovrapposte alle barre.</p> <p>I diagrammi combinati sono utili per la visualizzazione delle relazioni tra gli andamenti di insiemi di dati.</p> <p>SUGGERIMENTO: è possibile specificare qualsiasi combinazione di barre e colonne, ma deve esistere almeno un elemento di ogni tipo. È possibile specificare che i valori di tutte le colonne vengano espressi con linee, ma se si desiderano solo barre è preferibile utilizzare un diagramma a barre.</p>

Tipo di grafico di diagramma	Descrizione
	Se in questo tipo di diagramma vengono selezionate solo barre, i valori di alcune colonne potrebbero essere rappresentati da linee.
Pareto	<p>Un grafico di Pareto è un tipo di diagramma a barre e a linee che visualizza i criteri in ordine decrescente. In questo tipo di grafico, la linea mostra il totale cumulativo delle percentuali.</p> <p>Questi tipi di grafico sono utili per individuare gli elementi significativi, ad esempio migliore e peggiore o massimo e minimo.</p>
A torta	<p>Il grafico a torta consente di visualizzare gli insiemi di dati come percentuali dell'intero.</p> <p>Questo tipo di grafico è utile per il confronto delle parti di un tutto, ad esempio delle vendite per regione o per zona.</p>
Radar	<p>Questo tipo di grafico consente di rappresentare le stesse informazioni di un grafico a barre, tuttavia i dati si irradiano dal centro del grafico. Per ogni elemento dei dati esiste un asse dei valori.</p> <p>I grafici a radar sono utili per esaminare la sovrapposizione e la distribuzione dei dati.</p>
A dispersione	<p>Un grafico a dispersione consente di visualizzare i valori x-y come punti discreti distribuiti all'interno di una griglia x-y. I dati vengono rappresentati in base a due variabili indipendenti. Ciò consente di tracciare numerosi punti di dati e di osservarne il processo di distribuzione.</p> <p>I grafici a dispersione sono utili per esaminare le relazioni e gli andamenti di grandi insiemi di dati.</p> <p>SUGGERIMENTO: per creare un grafico a dispersione, associare un dato fact all'asse delle ascisse e un altro a quello delle ordinate. Questi dati fact vengono rappresentati per le selezioni sull'asse Livello.</p>
Passo	Un grafico a passi è simile a un grafico a linee. Consente anche di rappresentare il tracciato di più dati fact.

La selezione del tipo di grafico determina i sottotipi disponibili nell'elenco a discesa Tipo. Per alcuni tipi di grafico, ad esempio a bolla e radar, non esistono sottotipi. L'impostazione predefinita per i sottotipi dei diagrammi è l'opzione 3D, se disponibile. A seconda del tipo di diagramma selezionato, le opzioni dei sottotipi possono includere:

- Diagrammi ad aree: 3D e 2D.

- Diagrammi a barre: 3D, 2D, 3D in pila e 2D in pila.
- Diagrammi a linee: 3D e 2D.
- Diagrammi Pareto: 3D e 2D.
- Diagrammi a torta: 3D e 2D.
- Diagrammi a dispersione: a dispersione e a dispersione con linee.
- Diagrammi a passi: 3D e 2D.







La selezione del tipo di diagramma determina inoltre gli stili disponibili dall'elenco a discesa Stile. Non tutti i tipi di diagramma dispongono di stili. Lo stile predefinito è riempimento con colore unico, se disponibile. A seconda della selezione del tipo di diagramma, gli stili per i diagrammi comprendono:

- Diagrammi ad aree: Riempimento con colore unico e Riempimento a motivi
- Diagrammi a barre: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi a linee: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi Pareto: Rettangolo, Cilindro, Sfumatura, Triangolo, Diamante, Riempimento a motivi
- Diagrammi a torta: Riempimento con colore unico e Riempimento a motivi

Pulsanti della vista Diagramma in Oracle CRM On Demand Answers

I pulsanti disposti nella parte superiore della pagina della vista Diagramma forniscono l'accesso a varie impostazioni del diagramma. Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i pulsanti e le impostazioni della vista Diagramma.

Pulsante della vista Diagramma	Descrizione
--------------------------------	-------------

Pulsante della vista Diagramma	Descrizione
	Proprietà generiche diagramma. Imposta le proprietà generiche del diagramma, ad esempio il titolo, l'eventuale visualizzazione delle etichette dei dati e la dimensione del diagramma.
	Titoli ed etichette assi. Controlla la visualizzazione del titolo e delle etichette di dati degli assi in fondo e a sinistra del diagramma.
	Fattore di scala assi. Imposta le proprietà di scala degli assi, il numero di indicatori di graduazione e il tipo di scala.
	Opzioni diagrammi aggiuntive. Controlla altre opzioni di diagrammi, tra le quali: <ul style="list-style-type: none"> ■ La visualizzazione delle linee di griglia nel diagramma ■ La posizione della legenda, con opzioni per il ridimensionamento della legenda ■ I colori dello sfondo, del testo e del bordo ■ Le modalità di interazione degli utenti con il diagramma quando fanno clic su di esso, ad esempio l'espansione di dati di livello inferiore oppure la navigazione automatica a un report salvato o a un sito Web correlato
	Formato dati diagramma. Consente di formattare l'aspetto di una serie di diagrammi, intervenendo su elementi quali il colore, lo spessore linea e i simboli di linea.
	Proprietà avanzate. Per i diagrammi a torta consente di effettuare selezioni per le etichette dei dati.

Componenti di base dei diagrammi

È possibile definire i componenti di base di un diagramma. Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i componenti che possono essere personalizzati.

NOTA: alcuni componenti sono disponibili solo per tipi di diagrammi specifici. Ad esempio, un diagramma a torta è privo di assi. La disponibilità dei componenti dipende dal tipo di diagramma selezionato.

Componente del diagramma	Descrizione
Etichette delle misure	Controlla la posizione e la formattazione dell'intestazione delle colonne per i dati della sezione Misure. Offre anche funzioni relative al totale e all'ordinamento. Se esiste una sola misura, è possibile escludere questo elemento.
Legenda	Utilizzare la legenda per fornire una spiegazione del diagramma. È possibile

Componente del diagramma	Descrizione
	specificare la posizione della legenda e se può essere troncata.
Assi	Sono le linee orizzontale e verticale che identificano la scala del diagramma. È possibile specificare l'asse orizzontale e quello verticale per il grafico.
Linee della griglia	Una matrice di linee orizzontali e verticali che consente di correlare visivamente qualsiasi punto del diagramma agli assi. È possibile specificare i colori delle linee griglia.
Indicatori scala	Identificano la scala del diagramma. È possibile specificare alcune proprietà, tra le quali posizione, dimensione, colore, spessore linea e intervallo.
Espandi	Consente di visualizzare maggiori dettagli. È possibile specificare se e come un utente può espandere altri dettagli relativi alle informazioni nel grafico.
Titolo	Specifica un titolo per descrivere il diagramma.
Titolo, etichette e limite degli assi	Specifica se e come i titoli e le etichette di scala devono essere visualizzati sugli assi del diagramma.
Serie di diagrammi	Consente di formattare l'aspetto di una serie di diagrammi, ovvero il colore, lo spessore linea e i simboli delle linee. È possibile applicare la formattazione basata su regole, ad esempio applicare un determinato colore quando una posizione della serie corrisponde a un valore specificato.
Segni di graduazione	Consentono di suddividere gli indicatori di scala su un asse per evidenziare i dettagli.
Etichette dati	Mostra il valore numerico dei dati mentre si sposta il mouse sul diagramma.

Aggiunta o modifica di viste Diagramma

La seguente procedura descrive i passi di base da effettuare per aggiungere o modificare una vista del diagramma.

NOTA: se si seleziona un diagramma non compatibile con i risultati, questi ultimi non verranno visualizzati.

Per aggiungere o modificare una vista Diagramma

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una nuova vista Diagramma, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Diagramma.
- Per modificare una vista Diagramma esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.

- 2 Effettuare le selezioni desiderate nei campi Grafico, Tipo e Stile del diagramma.

La selezione nel campo Grafico, ad esempio A torta o A linee, determina le scelte disponibili per i campi Tipo e Stile. Per alcuni grafici è disponibile un sottotipo o uno stile predefinito.

Dopo aver selezionato una voce dagli elenchi a discesa, la vista Diagramma viene modificata per riflettere la selezione effettuata.

SUGGERIMENTO: è possibile aggiungere nuove colonne a un diagramma nella pagina della vista Diagramma facendo clic sul nome del campo per ogni colonna nell'area argomenti attiva. In alternativa è possibile aggiungere colonne supplementari dalla pagina Definisci criteri. Tutte le colonne aggiunte nella pagina della vista Diagramma vengono aggiunte al report in modo globale: è possibile visualizzarle nella pagina Definisci criteri e in altre viste, oltre che nella pagina della vista Diagramma. Per eliminare una colonna dal diagramma, è necessario accedere alla pagina Definisci criteri e fare clic sul pulsante Rimuovi colonna della colonna da eliminare.

- 3** Utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per specificare impostazioni di diagramma aggiuntive.
- 4** Per vedere gli effetti delle modifiche apportate fare clic su Ridisegna.
È possibile fare clic su Ridisegna in qualsiasi momento per aggiornare la vista Diagramma.
- 5** Per annullare le modifiche e usare di nuovo il diagramma originale, fare clic su Ripristina predefiniti.
- 6** Per ridimensionare il diagramma, utilizzare le barre di scorrimento verticale e orizzontale.
- 7** Salvare il report.

Specificazione delle proprietà generali del diagramma nelle viste Diagramma

È possibile impostare proprietà generali del diagramma, quali il titolo e l'aspetto delle etichette dei dati.

Le etichette dei dati vengono attivate per impostazione predefinita per tipi di diagrammi 2D selezionati

L'impostazione predefinita per le dimensioni dei diagrammi prevede il ridimensionamento di tutti gli elementi del diagramma esistente. L'impostazione predefinita per le dimensioni dei diagrammi prevede il ridimensionamento di tutti gli elementi del diagramma esistente, comprese l'altezza e la larghezza, in modo da facilitarne l'adattamento allo spazio disponibile. Quando si modifica la dimensione complessiva del diagramma, l'altezza e la larghezza rimangono proporzionali tra loro. Gli elementi del diagramma vengono ridimensionati in modo automatico in base allo spazio interno disponibile. È possibile specificare una dimensione fissa per il diagramma nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma. La dimensione fissa sostituisce la dimensione predefinita. Gli elementi del diagramma vengono ridimensionati in modo automatico. L'impostazione predefinita per le dimensioni dei diagrammi prevede il ridimensionamento di tutti gli elementi del diagramma esistente, comprese l'altezza e la larghezza, in modo da facilitarne l'adattamento allo spazio disponibile. Quando si modifica la dimensione complessiva del diagramma, l'altezza e la larghezza rimangono proporzionali tra loro. Gli elementi del diagramma vengono ridimensionati in modo automatico in base allo spazio interno disponibile. È possibile specificare una dimensione fissa per il diagramma nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma. La dimensione fissa sostituisce la dimensione predefinita. È possibile specificare una dimensione fissa per il diagramma nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma. La dimensione fissa sostituisce la dimensione predefinita.

NOTA: le dimensioni del diagramma possono aumentare notevolmente se il numero di elementi rappresentati aumenta in modo considerevole.

Si supponga, ad esempio, di creare un report per visualizzare le vendite di tre prodotti, di creare un diagramma dei risultati con le vendite dei prodotti visualizzate come tre colonne e di prevedere che lo spazio

occupato sia pari al 25 per cento della pagina. Se il report viene eseguito in un secondo momento e vengono restituiti sei prodotti, la larghezza del diagramma viene raddoppiata rispetto a quella iniziale oppure equivale a circa il 50% della pagina per mantenere costante la larghezza delle singole colonne.

Le dimensioni degli elementi vengono modificate per adattarsi al diagramma. Nell'esempio precedente il diagramma continua a occupare circa il 25% della pagina e le colonne vengono ridimensionate in base allo spazio disponibile.

Per specificare le proprietà generiche per una vista Diagramma

- 1** Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma:



- 2** Effettuare le necessarie selezioni nella finestra di dialogo Proprietà generiche diagramma, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

Controllo della visualizzazione delle linee della griglia nelle viste Diagramma

È possibile controllare se le linee della griglia vengono visualizzate nel diagramma nonché specificarne i colori.

Per controllare la visualizzazione delle linee della griglia in una vista Diagramma

- 1** Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2** Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Linee della griglia, effettuare le necessarie selezioni, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata.

Specificazione della posizione della legenda nella vista Diagramma

È possibile specificare la posizione della legenda e impostarne le opzioni di ridimensionamento.

Per specificare la posizione della legenda in una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Legende, effettuare le necessarie selezioni, quindi fare clic su OK.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

Impostazione dei colori per lo sfondo, il testo e i bordi nella vista Diagramma

È possibile specificare il colore per lo sfondo, il testo e i bordi del diagramma.

Per specificare i colore dello sfondo, del testo e dei bordi in una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Bordi e colori, effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.








La vista Diagramma viene aggiornata.

Selezione delle colonne da visualizzare come assi nella vista Diagramma

È possibile selezionare le colonne da visualizzare nel diagramma e gli assi che rappresentano tali colonne. Oracle CRM On Demand Answers visualizza una matrice delle opzioni appropriate. Nella parte sinistra della matrice vengono elencate le colonne, mentre lungo il lato superiore vengono elencati i tipi di assi disponibili per il tipo di diagramma in uso. È possibile indicare se visualizzare etichette delle misure per i dati rappresentati su un asse.

Gli assi disponibili variano in base al tipo di diagramma selezionato dall'elenco a discesa Diagramma. I pulsanti degli assi di diagramma utilizzati nella vista Diagramma vengono descritti nella tabella seguente.

Pulsante Asse diagramma	Asse

Pulsante Asse diagramma	Asse
	Imposta la colonna selezionata come asse di livello per i grafici a dispersione e a bolle.
	Imposta la colonna selezionata come asse orizzontale.
	Imposta la colonna selezionata come asse verticale. Per i grafici a radar si tratta dell'asse dato fact.
	Indica se i valori della colonna selezionata devono essere visualizzati nella legenda del diagramma.
	Imposta la colonna selezionata come asse overlay. Per i grafici a linee e a barre combinate.
	Imposta la colonna selezionata come asse del raggio per i grafici a bolle.
	Imposta la colonna selezionata come asse dei valori di torta. Per i grafici a radar si tratta dell'asse del radar.

Per selezionare le colonne da visualizzare come assi in una vista Diagramma

- 1 Nell'area delle colonne, nella parte sinistra del diagramma, fare clic sulla casella di controllo appropriata relativa a uno dei pulsanti dell'asse per visualizzare la colonna come asse corrispondente nel diagramma.
I pulsanti degli assi cambiano in base al tipo di grafico selezionato dall'elenco a discesa Grafico.
- 2 Per aggiungere una colonna al diagramma, fare clic sulla colonna nell'area di selezione e impostarla come asse.
Questa operazione equivale ad aggiungere la colonna al report nella pagina Definisci criteri.
- 3 Fare clic su Ridisegna per aggiornare la vista Diagramma.

Specificazione delle opzioni del fattore di scala degli assi in una vista Diagramma

È possibile controllare i limiti dell'asse, gli indicatori di graduazione, il tipo di scala e le proprietà degli indicatori di scala.

Per specificare le opzioni del fattore di scala degli assi per una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Fattore di scala assi:



- 2 Nella finestra di dialogo Fattore di scala assi effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Per i diagrammi con assi numerici le impostazioni delle opzioni del fattore di scala determinano le modalità di selezione della scala:

- Quando si sceglie Predefinito, Oracle CRM On Demand Answers seleziona la scala e imposta l'asse su zero (0) per i numeri positivi.
- Quando si seleziona Zoom su intervallo dati, la scala viene selezionata da Oracle CRM On Demand Answers. Il programma valuta l'intervallo dei valori sull'asse e seleziona i valori minimo e massimo appropriati per la scala. Questa funzione risulta è utile quando si realizzano diagrammi con un insieme di valori elevati tutti compresi in una piccola percentuale degli altri. Viene eseguito lo zoom avanti sui valori del diagramma in modo che le differenze possano essere individuate più facilmente.
- È possibile anche impostare manualmente i valori del fattore di scala degli assi su numeri specifici.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

Modifica degli indicatori di scala nella vista Diagramma

Gli indicatori di scala sono linee di evidenziazione o intervalli a sfondo ombreggiato utilizzati per contrassegnare punti chiave, soglie, intervalli e così via. Le linee o gli intervalli possono essere applicati a uno o a più assi, in base al tipo di diagramma. Le linee compaiono in primo piano rispetto alle informazioni sul diagramma, mentre gli intervalli si trovano sullo sfondo.

NOTA: in alcuni tipi di diagramma, ad esempio nei diagrammi a torta, gli indicatori di scala non vengono utilizzati.

Nella procedura riportata di seguito vengono indicati i passaggi generali per la modifica di un indicatore di scala.

Per modificare gli indicatori di scala per una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Fattore di scala assi:



- 2 Nella finestra di dialogo Fattore di scala assi fare clic su Modifica indicatori scala.
- 3 Nella finestra di dialogo Indicatori scala fare clic su Aggiungi per aggiungere il primo indicatore di scala, quindi effettuare le selezioni desiderate per l'indicatore.

Tra le opzioni avanzate è disponibile l'impostazione della scala su un valore statico, un nome di colonna specifico o come risultato di una query SQL. Per ulteriori informazioni sui tipi di indicatori di scala e sull'utilizzo delle opzioni avanzate, vedere le procedure successive a questa.

- 4 Fare clic su OK in successione per chiudere le finestre di dialogo.

La vista Diagramma viene aggiornata. È possibile che il diagramma venga ridimensionato per adattare le selezioni.

Per creare un indicatore di scala linea

- 1 Selezionare Linea nel campo Tipo della finestra di dialogo Indicatori scala.

- 2 Immettere una larghezza di linea nella terza colonna.

Questo valore rappresenta lo spessore della linea in pixel.

- 3 Immettere la posizione per la linea nella quarta colonna.

La posizione indica il punto dell'asse su cui verrà collocata la linea. Se ad esempio l'asse sinistro contiene valori compresi tra 0 e 100 e si specifica la posizione 40, verrà visualizzata una linea orizzontale che interseca la posizione 40 sull'asse verticale.

- 4 Immettere il colore per la linea.

- 5 Immettere una didascalia per la linea.

La didascalia viene visualizzata quando l'utente sposta il puntatore del mouse sulla linea nel diagramma e nella legenda.

- 6 Fare clic su OK.

Per creare un indicatore di scala intervallo

- 1 Selezionare Intervallo nel campo Tipo della finestra di dialogo Indicatori scala.

- 2 Immettere l'estremità inferiore dell'intervallo nella terza colonna.

- 3 Immettere l'estremità superiore dell'intervallo nella quarta colonna.

NOTA: è necessario specificare i valori che compaiono sullo stesso asse come intervallo. Ad esempio, se l'asse sinistro contiene valori compresi tra 0 e 100 e si specifica 20 per il limite inferiore e 40 per il limite superiore, lo sfondo del diagramma sarà del colore specificato per l'intervallo compreso tra questi valori.

- 4 Immettere il colore per l'intervallo.

- 5 Immettere una didascalia per l'intervallo.

La didascalia viene visualizzata nella legenda.

- 6 Fare clic su OK.

Specificazione delle impostazioni avanzate per i valori di intervallo e linea

Le opzioni relative a questi valori comprendono un valore statico, un valore originato da una colonna inclusa nel report oppure un valore derivato da una query SQL.

Per specificare un'impostazione avanzata

- 1 Fare clic sul pulsante Proprietà accanto al campo in cui si desidera specificare l'opzione avanzata.
- 2 Selezionare una delle opzioni riportate di seguito.
 - **Valore statico.** Immettere un incremento numerico.
 - **Espressione variabile.** Questa opzione si basa sui risultati di una sessione e sulle relative variabili di presentazione. È limitata poiché la maggior parte delle variabili di sessione o di presentazione potrebbe non essere correlata ai valori del diagramma.
 - **Nome colonna.** Scegliere la colonna su cui basare l'incremento.
 - **Query SQL.** Questa opzione si basa sul risultato di una query SQL. È possibile che il risultato sia una tabella, ma viene applicato solo il valore della cella della prima riga e prima colonna.
- 3 Fare clic su OK.

Specificazione delle etichette e dei titoli degli assi nella vista Diagramma

Per una vista Diagramma è possibile specificare quanto segue:

- Eventuale visualizzazione dei titoli degli assi e delle etichette dei dati nella parte inferiore e a sinistra del diagramma
- Eventuale rotazione delle etichette per un migliore adattamento nel diagramma
- La lunghezza massima delle etichette
- Il testo dell'etichetta se diverso dal testo predefinito

NOTA: la modifica delle dimensioni di un diagramma può influire sulla modalità di visualizzazione delle etichette degli assi.

Per specificare un titolo di asse in una vista Diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Titoli assi ed etichette:



- 2 Nella finestra di dialogo Titoli assi ed etichette effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.
La vista Diagramma viene aggiornata.

NOTA: quando si imposta il limite della lunghezza dell'etichetta, specificare il numero totale di caratteri che l'etichetta può contenere. Nel punto in cui sono stati rimossi eventuali caratteri in più verranno visualizzati puntini di sospensione (...).

Specificazione del risultato ottenuto dall'utente quando fa clic su un diagramma

È possibile specificare il tipo di interazione che si verifica quando l'utente fa clic su un diagramma. Di seguito sono riportati i tipi di interazione per un diagramma.

- **Espandi.** Consente di utilizzare la funzionalità di espansione per ottenere informazioni più dettagliate. Si tratta dell'interazione predefinita se viene configurato in modo automatico un percorso di espansione. Se all'inizio non è disponibile un percorso di espansione, utilizzare Sfoglia per configurare un percorso personalizzato.
- **Esplora.** Consente all'utente di esplorare un altro dashboard o report salvato.
- **Nessuno.** Disabilita l'espansione o l'esplorazione dal diagramma.

Per specificare cosa si verifica quando un utente fa clic su un diagramma

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive:



- 2 Nella finestra di dialogo Opzioni diagrammi aggiuntive fare clic sulla scheda Interazione ed effettuare le selezioni desiderate.
- 3 Fare clic su OK.

Formattazione dell'aspetto di una serie di diagrammi

La formattazione di una serie di diagrammi consente agli utenti di personalizzare i singoli componenti di una serie. La formattazione di una serie di diagrammi consente agli utenti di personalizzare i singoli componenti di una serie in base alla rispettiva posizione. Gli utenti possono formattare l'aspetto visivo della serie di diagrammi, ovvero il colore, lo spessore di linea e i simboli delle linee. Gli utenti possono formattare l'aspetto visivo della serie di diagrammi, ovvero il colore, lo spessore di linea e i simboli delle linee.

Si supponga, ad esempio, che in un diagramma a combinazione di linee e barre con due serie di dati la barra sia in posizione 1 e la linea sia in posizione 2. Gli utenti possono modificare il colore della barra, la larghezza della linea e il simbolo che rappresenta i punti di dati. Possono inoltre applicare la formattazione basata su regole, ad esempio applicare un determinato colore quando una posizione della serie corrisponde a un valore specificato.

Per formattare l'aspetto di una serie di diagrammi

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Controllo formato serie:



- 2 Nella finestra di dialogo Controllo formato serie effettuare le selezioni desiderate.

Le scelte disponibili nella finestra di dialogo Controllo formato serie dipendono dal tipo di diagramma in uso. Ad esempio:

- Per personalizzare una serie, deselezionare la casella di controllo Utilizza impostazione predefinita.
- Per ripristinare le impostazioni predefinite di una serie, selezionare di nuovo la casella di controllo Utilizza impostazione predefinita.
- Per aggiungere un nuovo controllo per la formattazione della serie, fare clic sul pulsante Aggiungi. Anche se il diagramma corrente non la utilizza, questa serie verrà utilizzata se necessario, come avviene per l'espansione.
- Per ripristinare i valori predefiniti di tutte le serie, fare clic sul pulsante Deseleziona tutto.
- Per modificare i colori, fare clic sulla casella del colore per accedere alla finestra di dialogo Selettore colore.
- Per modificare altri attributi della serie, fare clic sulla scheda appropriata e selezionare gli attributi di barra o linea.

- 3 Fare clic su OK.

Selezione delle etichette dei dati nei diagrammi a torta

Le etichette dei dati vengono visualizzate quando l'utente sposta il puntatore del mouse sugli elementi nel diagramma a torta. È possibile specificare le modalità di visualizzazione dei valori e il contenuto visualizzato nelle etichette dei dati. I valori possono essere rappresentati come percentuali del totale o come valori effettivi. Le etichette dei dati possono visualizzare solo il valore o il nome oppure il valore e il nome.

A seconda della selezione effettuata, è possibile che il diagramma venga ridimensionato per consentire la visualizzazione delle etichette dei dati.

Per effettuare le selezioni per le etichette dei dati nei diagrammi a torta

- 1 Fare clic sul pulsante seguente nella parte superiore della pagina della vista Diagramma per visualizzare la finestra di dialogo Tipo diagramma speciale:



- 2 Nella finestra di dialogo Tipo diagramma speciale effettuare le selezioni desiderate per il valore e l'etichetta dei dati, quindi fare clic su OK.

Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot

La vista interattiva Tabella pivot consente di ruotare le righe, le colonne e le intestazioni di sezione per ottenere una visualizzazione dei dati con una prospettiva diversa. È possibile esplorare ed espandere le tabelle pivot, che sono particolarmente utili per i report di andamento.

Questo argomento descrive le posizioni delle tabelle pivot e fornisce istruzioni per l'esecuzione dei task riportati di seguito.

- Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot
- Utilizzo degli elenchi a discesa in più pagine per le tabelle pivot
- Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot
- Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot
- Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot
- Visualizzazione di elementi come valori relativi nelle tabelle pivot
- Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot
- Per costruire i calcoli per una tabella pivot

Posizioni delle tabelle pivot

Quando si effettuano aggiunte o modifiche a una tabella pivot, le colonne incluse nel report vengono visualizzate come elementi nel modello di tabella pivot.

La tabella riportata di seguito mostra le posizioni delle tabelle pivot.

Posizione	Descrizione
Pagine	Offre un insieme di risultati interattivo che consente agli utenti di selezionare i dati da visualizzare. I valori delle colonne visualizzati nella posizione Pagine vengono utilizzati come criteri filtro iniziali. I valori si possono selezionare nell'elenco a discesa. In base alla selezione, viene visualizzata una tabella pivot, costituita dalle sezioni, dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.
Sezioni	Indica i criteri di filtro iniziali. A ogni valore della colonna Sezioni corrisponde una tabella pivot univoca, costituita dalle colonne, dalle righe e dalle misure definite per la tabella.
Colonne	Consente di visualizzare un elemento in orientamento di colonna. Le tabelle pivot possono comprendere più colonne.
Righe	Consente di visualizzare un elemento in orientamento di riga. Analogamente alle colonne, le tabelle pivot possono comprendere più righe.

Posizione	Descrizione
Misure	<p>Consente di compilare la sezione di una tabella pivot contenente dati riepilogativi. Gli elementi dell'area Misure vengono riepilogati in base agli elementi dei campi relativi a pagina, sezione, riga e colonna. Ciascun valore degli elementi Misure rappresenta un riepilogo dei dati dell'intersezione tra righe e colonne di origine.</p> <p>L'elemento Etichette di misura, visualizzato per impostazione predefinita nell'area Colonne, controlla la posizione e la formattazione dell'intestazione delle colonne per i dati della sezione Misure. Offre anche funzioni relative al totale e all'ordinamento. Se esiste una sola misura, è possibile escludere questo elemento.</p>
Escluso	Colonne escluse dai risultati della tabella pivot. Le colonne aggiunte come criteri del report dopo la creazione di una tabella pivot vengono automaticamente escluse.

Aggiunta e modifica delle viste Tabella pivot

Nella procedura seguente vengono descritti i passi fondamentali per l'aggiunta o la modifica di una vista Tabella pivot.

Per aggiungere o modificare una vista Tabella pivot

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Tabella pivot, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Tabella pivot.
 - Per modificare una vista Tabella pivot esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.

- 2 Per visualizzare il modello di tabella pivot e i pulsanti che consentono di operare con le singole colonne, selezionare la casella di controllo Mostra controlli.

Nell'area di lavoro viene visualizzato il modello di tabella pivot.

- 3 Selezionare e trascinare le colonne del report, visualizzate come elementi della tabella pivot, nella posizione del modello desiderata.

- 4 Per visualizzare un'anteprima, selezionare la casella di controllo Visualizza risultati.

Per aggiornare i risultati, fare clic sul collegamento Visualizza risultati.

- 5 Per aggiungere una vista Diagramma accanto alla tabella pivot, selezionare la casella di controllo Risultati diagramma pivot.

Per informazioni sulla vista Diagramma, vedere [Visualizzazione dei risultati nei diagrammi](#) (a pagina 1015).

- 6 Per modificare la posizione del diagramma rispetto alla tabella pivot, selezionare la posizione dall'elenco Posizione diagramma.

È inoltre possibile scegliere di vedere solo il diagramma e di nascondere la tabella selezionando dall'elenco Solo diagramma.

- 7** Per ordinare i risultati, fare clic sul pulsante Ordina per la colonna in base alla quale si desidera eseguire l'ordinamento.

Il pulsante cambia per indicare l'ordinamento selezionato.

- Una freccia rivolta verso l'alto indica che la sequenza viene ordinata in ordine crescente.
- Una freccia rivolta verso il basso indica che l'ordine è decrescente.

Per ulteriori informazioni sull'ordinamento, vedere [Ordinamento di colonne](#) (a pagina 1007).

- 8** Per aggiungere i totali, effettuare una delle seguenti azioni:

- a** Per i totali nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne, fare clic sul pulsante Totali ed effettuare una selezione:
- Se non si intende aggiungere totali, selezionare Nessuno. lo sfondo del pulsante Totali è bianco (impostazione predefinita).
 - Per visualizzare il totale prima o dopo le voci dei dati, selezionare Prima o Dopo. Se, ad esempio, si aggiunge un totale in una riga contenente regioni e si specifica l'opzione Prima, il totale verrà visualizzato prima che vengano elencati i singoli distretti.
- b** Per i totali nell'area Misure, fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni perché venga realizzato il totale della riga o della colonna, selezionare Regola di aggregazione, selezionare un valore e verificare che l'opzione Totale basato su report sia selezionata.

NOTA: se l'opzione Totale basato su report non è selezionata, Oracle CRM On Demand Answers calcola il totale in base a tutto l'insieme di risultati prima di applicare eventuali filtri alle misure.

A seconda della posizione dell'elemento, i totali dei dati riepilogativi rappresentati dagli elementi Misure vengono visualizzati su una colonna o su una riga. I totali delle colonne e delle righe includono le etichette.

Se il pulsante Totali è inattivo, non è possibile visualizzare alcun totale.

- 9** Per utilizzare altre opzioni per una colonna, una misura o una riga, fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni e selezionarne una nell'elenco a discesa.
- 10** Per formattare le etichette o i valori di una colonna, fare clic sul pulsante Totali o Ulteriori opzioni, quindi selezionare l'opzione appropriata per il formato.
- 11** Salvare il report.

Utilizzo degli elenchi a discesa in più pagine per le tabelle pivot

Quando si inseriscono più attributi nell'area Pagine di una tabella pivot, è possibile creare una pagina con più elenchi a discesa. Così, nel caso di una tabella pivot, gli utenti visualizzano un elenco a discesa per ciascun attributo, anziché un elenco concatenato di attributi collocati nell'intestazione della pagina (impostazione predefinita).

Ad esempio, se si collocano Regione e Brand nell'area Pagine, l'elenco a discesa Regione consente di selezionare una determinata regione e visualizzare solo i dati relativi a essa, anziché visualizzare la concatenazione Regione e Brand.

Per creare un elenco a discesa indipendente in una tabella pivot di Oracle CRM On Demand Answers

- 1** Selezionare e trascinare gli attributi di destinazione nell'area Pagine.
- 2** Fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per il secondo e i successivi attributi nell'area Layout pagine.
- 3** Selezionare l'opzione Elenco a discesa inizia nuova pagina.

L'elenco a discesa dell'attributo viene visualizzato al di sopra dell'anteprima della tabella pivot.

Nell'area Pagine è possibile creare elenchi a discesa per altri attributi. Quando si salva il report, gli elenchi a discesa diventano disponibili per tutti coloro che accedono al report.

Override delle regole di aggregazione predefinite nelle tabelle pivot

È possibile eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita relativa a una misura specificata dall'autore originale del report oppure dal sistema.

Per eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita per una misura in una tabella pivot

- 1** Fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la misura di cui desidera eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita.
- 2** Selezionare l'opzione Regola di aggregazione, quindi scegliere la regola di aggregazione da applicare.

Aggiunta di formattazione alle tabelle pivot

È possibile applicare lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot. È possibile anche personalizzare l'aspetto di sezioni, righe, colonne, misure e il rispettivo contenuto.

È possibile, ad esempio, specificare le opzioni relative a tipo di carattere, cella, bordi e foglio di stile per sezioni, valori ed etichette dei valori. Per le sezioni è possibile includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori presenti nella sezione interessata. È possibile anche inserire interruzioni di pagina in modo che, ogni volta che un valore presente nella sezione viene modificato, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina.

È inoltre possibile aggiungere la formattazione condizionale, che consente di dirigere più facilmente l'attenzione su un elemento dei dati che raggiunga una determinata soglia. Per aggiungere la formattazione condizionale alla colonna di una tabella pivot, vedere [Modifica delle proprietà delle colonne](#) (a pagina 991).

Aggiunta dello stile delle barre verdi e di una formattazione stilistica a una tabella pivot

Lo stile delle barre verdi mostra righe o colonne alternate di colore verde chiaro. La formattazione stilistica influisce sull'aspetto complessivo della tabella pivot e consente inoltre di modificare il colore verde predefinito delle barre.

Per aggiungere lo stile delle barre verdi e una formattazione stilistica a una tabella pivot

- 1** Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Proprietà vista tabella pivot in prossimità della parte superiore dell'area di lavoro.
- 2** Per aggiungere lo stile delle barre verdi selezionare la casella di controllo Abilita alternanza stile barre verdi per la riga.
Per modificare le modalità di applicazione dello stile, effettuare una selezione nell'elenco Alternativo.
- 3** Per aggiungere la formattazione stilistica, fare clic sul pulsante Imposta formato alternativo.
- 4** Nella finestra di dialogo Modifica formato, per modificare il colore predefinito delle barre verdi selezionare un nuovo colore di sfondo per il formato delle celle.
Per ulteriori informazioni sulla formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 976).

Aggiunta di formattazione per sezioni e contenuto di sezioni

Le opzioni di formattazione di sezioni e contenuto consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Includere e personalizzare la posizione di intestazioni di colonna insieme ai valori nella sezione interessata.
- Inserire interruzioni di pagina. Ogni volta che un valore cambia all'interno della sezione, la nuova sezione viene visualizzata in una nuova pagina. Questa funzione risulta utile per i report dettagliati guidati da dati.
- Applicare la formattazione stilistica a una sezione e al relativo contenuto.

Per aggiungere formattazione per le sezioni in una tabella pivot

- 1** Per formattare l'aspetto di una sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a** Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Proprietà sezione.
 - b** Nella finestra di dialogo Proprietà sezione effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.
- 2** Per formattare l'aspetto del contenuto della sezione, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a** Fare clic sul pulsante Proprietà contenuto.
 - b** Nella finestra di dialogo Proprietà contenuto effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 976).

Aggiunta di formattazione per le righe

Le opzioni di formattazione di righe e contenuto di righe consentono di effettuare le operazioni seguenti:

- Applicare la formattazione stilistica a righe, intestazioni e valori di righe.
- Utilizzare una riga nei calcoli di una tabella pivot ma eliminarne la visualizzazione nei risultati.
- Definire una nuova voce calcolata per utilizzarla in una tabella pivot.
- Duplicare la riga nella tabella pivot.
- Rimuovere una colonna dalla vista della tabella pivot.

Per aggiungere la formattazione per le righe

- Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la riga ed effettuare una selezione nell'elenco a discesa.
 - Per applicare la formattazione stilistica ai valori o alle intestazioni di riga, selezionare l'opzione appropriata.
 - Per informazioni sull'applicazione della formattazione stilistica, vedere [Modifica dell'aspetto dei report](#) (a pagina 976).
 - Per nascondere una riga dall'output, selezionare Nascondi.
 - Per definire una nuova voce calcolata, fare clic su Nuova voce calcolata.

Per ulteriori informazioni sulle definizioni delle voci calcolate, vedere la sezione Per costruire i calcoli per una tabella pivot in questo argomento.
 - Per duplicare la riga nella tabella pivot, selezionare Duplica layer.
 - Per rimuovere la colonna dal report, selezionare Rimuovi colonna.
 - La colonna viene rimossa dalla tabella pivot e da tutte le altre viste dei risultati per il report.

NOTA: le impostazioni del formato dei dati per le colonne incluse nell'area Misure ereditano i valori per le colonne nella sezione.

Visualizzazione delle somme parziali nelle tabelle pivot

Le misure numeriche in una tabella pivot possono essere visualizzate come somme parziali. Per ciascuna misura in ogni cella consecutiva viene visualizzato il totale di tutte le celle precedenti. Questa opzione ha funzione esclusivamente di visualizzazione e non influisce sui risultati effettivi della tabella pivot.

Le somme parziali vengono generalmente visualizzate per le colonne duplicate oppure per le misure per cui è stata selezionata l'opzione che consente di visualizzare i dati come percentuale della colonna, con l'ultimo valore pari a 100%. Le somme parziali si applicano a tutti i totali. La somma parziale per ciascun livello di dettaglio viene calcolata separatamente.

La selezione dell'opzione relativa alla somma parziale non influisce sulle intestazioni di colonna. È possibile formattare l'intestazione di colonna se si desidera che indichi che l'opzione relativa alla somma parziale è attiva.

Per le somme parziali sono attive le seguenti regole:

- Una somma parziale non è compatibile con la funzione RSUM SQL (l'effetto sarebbe una somma parziale della somma parziale).
- Tutte le somme parziali vengono reimpostate con ogni nuova sezione. Una somma parziale non viene reimpostata in corrispondenza di un'interruzione all'interno di una sezione o continua tra le sezioni.
- Se una misura non viene visualizzata in una sola colonna o in una sola riga, viene sommata da sinistra a destra e poi dall'alto in basso (la cella in basso a destra conterrà il totale complessivo). Una somma parziale non viene reimpostata con ogni riga o colonna.
- Non sono supportati i minimi, i massimi e i medi ricorrenti.

Per visualizzare una misura come somma parziale

- Nell'area Misure fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per la riga o la colonna da sommare e selezionare l'opzione seguente:

Visualizza come somma parziale

Visualizzazione del valore relativo di una voce nelle tabelle pivot

è possibile convertire dinamicamente una misura memorizzata o calcolata di una tabella pivot in una percentuale o in un indice. In questo modo viene presentato il valore relativo della voce, rispetto al totale, senza che sia necessario creare esplicitamente un calcolo.

Se, ad esempio, si utilizza una tabella pivot per esaminare le vendite per regione, è possibile duplicare le misure delle vendite e visualizzarle come percentuale del totale. In questo modo sarà possibile vedere le vendite effettive e la percentuale delle vendite per ciascuna regione.

è possibile visualizzare la misura come percentuale compresa tra 0 e 100 oppure come indice compreso tra 0 e 1. Il metodo da utilizzare viene scelto dall'utente.

Per presentare una voce come valore relativo in una tabella pivot

- 1 Nella vista Tabella pivot fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni per fare in modo che la colonna venga mostrata come valore relativo.

Il passaggio seguente è facoltativo. Quando si duplica la misura nella tabella pivot, è possibile visualizzarne sia il totale che il valore relativo della misura. In questo modo si elimina la necessità di aggiungere due volte la colonna nella pagina Definisci criteri per visualizzare il totale e il rispettivo valore relativo nella tabella pivot.

- 2 Per duplicare la misura scegliere Duplica layer.

La misura appare una seconda volta con lo stesso nome nella tabella pivot. Per rinominare la misura, fare clic su Ulteriori opzioni e scegliere Formatta intestazioni, quindi immettere il nuovo nome nel primo campo.

- 3 Fare clic su Ulteriori opzioni, selezionare Mostra dati come, scegliere Percentuale di o Indice di e quindi scegliere l'opzione appropriata dal menu secondario.

NOTA: l'opzione Mostra dati come è disponibile solo per le voci che rappresentano misure memorizzate o calcolate.

Le opzioni disponibili per Percentuale di e Indice di sono:

- Colonna
- Riga
- Sezione
- Pagina
- Colonna principale
- Riga principale
- Layer (se si sceglie questa opzione è necessario scegliere anche la colonna di report in base alla quale raggruppare le percentuali)

Utilizzo dei calcoli nelle tabelle pivot

È possibile utilizzare i calcoli in una tabella pivot per ottenere viste diverse dei dati. I calcoli consentono di eseguire l'override della regola di aggregazione predefinita specificata nel sistema e, per un report esistente, della regola di aggregazione scelta dall'autore.

Nella tabella che segue sono illustrati i calcoli che è possibile utilizzare nelle tabelle pivot.

Calcolo	Descrizione
Predefinito	Applica la regola di aggregazione definita nel repository di Oracle CRM On Demand Answers o dall'autore originale del report.
Somma	Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Min	Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Max	Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici.
Medio	Consente di calcolare il valore medio di una voce nell'insieme dei risultati. Utilizzare questo tipo di calcolo per le voci che presentano valori numerici. I valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.
Primo	Seleziona la prima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.
Ultimo	Seleziona l'ultima occorrenza della voce nell'insieme dei risultati.
Conteggio	Consente di calcolare il numero di righe nell'insieme dei risultati che presentano un valore non nullo per la voce. La voce è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il

Calcolo	Descrizione
	numero delle righe con valori non nulli per la colonna.
Conteggio distinto	Consente di aggiungere alla funzione Conteggio l'elaborazione dei valori distinti. Ciò significa che ogni occorrenza distinta della voce viene conteggiata una sola volta.
Formula	Apri una barra degli strumenti che consente di selezionare operatori matematici da includere nel calcolo.
Aggregato complesso server	Questa impostazione fa sì che la regola di aggregazione sia determinata e calcolata dal server Analytics invece che dalla tabella pivot. Viene inviata un'istruzione 'AGGREGATE(x by y)', che il server Analytics interpreta in modo che venga utilizzata la regola di aggregazione più adeguata per la misura 'x' al fine di portarla al livello 'y'.
Nessuno	Non viene applicato alcun calcolo.

Per ulteriori informazioni sulle funzioni SQL, vedere [Uso delle funzioni nelle analisi](#) (a pagina 1069).

Per costruire i calcoli per una tabella pivot

È possibile creare calcoli per le voci nelle aree Pagine, Sezioni, Righe e Colonne.

Per creare un calcolo per una voce in una tabella pivot

- 1 Nell'area Sezioni o Righe fare clic sul pulsante Ulteriori opzioni relativo alla misura di cui si desidera che venga eseguito il calcolo.
- 2 Selezionare l'opzione Nuova voce calcolata.
Viene visualizzata la finestra Voce calcolata.
- 3 Immettere un nome da assegnare al calcolo nel campo Nome.
- 4 Per creare un calcolo diverso da una formula, selezionare una delle seguenti opzioni:
 - Per creare un solo calcolo, selezionare la funzione da utilizzare dall'elenco a discesa Funzione e fare clic su una o più voci dell'elenco Valori per aggiungerle al campo Funzione.
 - Per creare più calcoli per più voci, immettere le funzioni e fare clic sui nomi delle voci per aggiungerle al campo Funzione.
 - Se si crea la media dei valori di una colonna con un tipo di valore intero, modificare la formula in modo che la colonna lo converta in tipo doppio, ovvero a virgola mobile. Se, ad esempio, la formula corrente è x , modificarla in $\text{CAST}(x \text{ come doppio})$.

NOTA: i valori medi delle tabelle pivot vengono arrotondati al numero intero più prossimo.
- 5 Per creare una formula, selezionare la funzione Formula.

NOTA: una formula crea un raggruppamento dinamico personalizzato all'interno della tabella pivot. Tutte le misure cui fa riferimento una formula devono provenire dalla stessa colonna logica e devono essere presenti nei risultati. Le formule possono essere inserite in altri calcoli o con essi combinate.

Gli operatori matematici diventano visibili. Nella tabella che segue sono illustrati gli operatori.

Operatore	Descrizione
+	Segno più per l'operazione di addizione nella formula.
-	Segno meno per l'operazione di sottrazione nella formula.
*	Segno di moltiplicazione per l'operazione di moltiplicazione nella formula.
/	Segno di divisione per l'operazione di divisione nella formula.
\$	Simbolo del dollaro per agire sulla posizione di riga di una voce in una formula.
(Parentesi aperta che indica l'inizio di un gruppo di operazioni nella formula.
)	Parentesi chiusa che indica la fine di un gruppo di operazioni nella formula.

a Nel campo Funzione creare la formula immettendo o selezionando i nomi delle misure e selezionando gli operatori da inserire nella formula.

b Utilizzare le parentesi quando opportuno.

6 Al completamento del calcolo, fare clic su Finito.

Se vengono rilevati errori, viene visualizzato un messaggio. Correggere l'errore e fare nuovamente clic su Finito.

Esempi di calcoli nelle tabelle pivot

Gli esempi e le spiegazioni presenti in questa sezione presuppongono una conoscenza di base di SQL e della rispettiva sintassi. Gli esempi sono ipotetici e non vengono illustrati tutti i calcoli possibili.

Esempio 1. In questo esempio si ottiene il valore della misura corrente, ad esempio il valore relativo alle vendite espresso in dollari per ognuno dei prodotti Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C e vengono sommati i valori.

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

Questa operazione equivale a selezionare Somma dall'elenco a discesa Funzione e a immettere o selezionare 'Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C' per aggiungerli al campo Funzione.

Esempio 2. In questo esempio si ottiene la misura corrente minima, ad esempio i dollari nelle vendite, per Bibita analcolica A o Bibita analcolica B, qualunque sia il valore più basso.

```
min('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B')
```

Nell'Esempio 1 e nell'Esempio 2 ogni calcolo funzionale viene eseguito per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio il layer Prodotto. Se, ad esempio, su un asse sono presenti Anno e Prodotto e uno dei calcoli precedenti viene creato sul layer Prodotto, il risultati verranno calcolati per anno.

Esempio 3. In questo esempio si ottengono i valori per ciascuna voce nel layer più esterno, ad esempio Anno e Prodotto, che vengono sommati.

```
sum(*)
```

Esempio 4. In questo esempio si ottiene la misura corrente, ad esempio le vendite in dollari, delle voci della prima, della seconda e della terza riga e ne viene calcolata la somma.

```
somma($1,$2,$3)
```

Invece di specificare una voce con nome, ad esempio Bibita analcolica A, è possibile specificare \$n o \$-n, in cui n è un numero intero che indica la posizione di riga della voce. Se si specifica \$n, la misura viene presa dall'ennesima riga. Se si specifica \$-n, la misura viene presa dall'ennesima all'ultima riga.

Per le vendite in dollari, ad esempio, specificando \$1 si ottiene la misura dalla prima riga nell'insieme di dati, mentre specificando \$-1 si ottiene la misura dall'ultima riga nell'insieme di dati.

Esempio 5. In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A, Bibita analcolica B e Bibita analcolica C.

```
'Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica B' + 'Bibita analcolica C'
```

Questa operazione equivale al seguente calcolo:

```
somma('Bibita analcolica A','Bibita analcolica B','Bibita analcolica C')
```

Esempio 6. In questo esempio viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica A e di Bibita analcolica A dietetica, quindi viene calcolata la somma delle vendite di Bibita analcolica B e Bibita analcolica B dietetica e viene restituito il valore massimo dei due importi.

```
max('Bibita analcolica A' + 'Bibita analcolica A dietetica', 'Bibita analcolica B' +  
'Bibita analcolica B dietetica')
```

Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore

Utilizzare la vista Indicatore per visualizzare i risultati negli indicatori. Gli indicatori risultano utili per la visualizzazione comparata di prestazioni e obiettivi. I tipi di indicatori supportati includono indicatori a quadrante, a barra e lampadina.

È possibile selezionare il tipo di indicatore e personalizzarne l'aspetto, compresi il titolo, gli intervalli da visualizzare, il numero di indicatori da visualizzare in una riga e altre caratteristiche quali la larghezza dell'indicatore e le dimensioni dell'ago dell'indicatore e del quadrante. È inoltre possibile impostare soglie, bordi e colori e controllare altre caratteristiche degli indicatori.

È possibile esplorare gli indicatori. L'utente che fa clic su un indicatore può essere indirizzato a un altro report salvato.

Questo argomento descrive gli indicatori e le impostazioni della vista Indicatore. Fornisce inoltre le istruzioni necessarie per l'esecuzione dei task seguenti:

- Aggiunta o modifica delle viste Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers
- Impostazione delle proprietà di sfondo generali in una vista Indicatore
- Aggiunta di titoli e piè di pagina in una vista Indicatore

- Aggiunta di intervalli di indicatori in una vista Indicatore
- Specifica di proprietà aggiuntive nelle viste Indicatore
- Impostazione delle proprietà avanzate per i quadranti negli indicatori a quadrante

Indicatori in Oracle CRM On Demand Answers

In questa sezione vengono descritti tipi, sottotipi e dimensioni degli indicatori.

Tipi di indicatori

Nella tabella riportata di seguito sono visualizzati gli indicatori disponibili nell'elenco a discesa Indicatore e il relativo utilizzo. L'indicatore predefinito è quello a quadrante.

Tipo di indicatore	Descrizione
Componi	Un indicatore a quadrante presenta i dati mediante un quadrante con uno o più aghi che cambiano posizione per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.
A barra	Un indicatore a barra presenta i dati mediante una barra singola che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti.
A lampadina	Un indicatore a lampadina presenta i dati mediante un cerchio che cambia colore per indicare se i dati rientrano nei limiti predefiniti. Un insieme di indicatori a lampadina è particolarmente utile per l'output di tipo scheda punteggio.

Sottotipi di indicatori

La selezione del tipo di indicatore determina i sottotipi disponibili nell'elenco a discesa Tipo. L'indicatore a quadrante non presenta sottotipi. I sottotipi di indicatori comprendono:

- Indicatori a barra: a riempimento e a LED. Il sottotipo predefinito è a riempimento.
- Indicatori a lampadina: tridimensionali (3D) e bidimensionali (2D). Il sottotipo predefinito è 3D.






Dimensioni degli indicatori

Le dimensioni degli indicatori sono piccolo, medio, grande e personalizzato. La dimensione predefinita è medio.

Impostazioni della vista Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

Per specificare varie impostazioni per gli indicatori, utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Indicatore. Nella tabella riportata di seguito sono descritti le impostazioni e i pulsanti della vista Indicatore.

Pulsante della vista Indicatore	Descrizione
---------------------------------	-------------

Pulsante della vista Indicatore	Descrizione
	Proprietà sfondo indicatore. Consente di impostare le proprietà generali per lo sfondo sul quale viene visualizzato l'indicatore.
	Titoli indicatore. Consente di specificare un titolo, un sottotitolo, un piè di pagina e un piè di pagina secondario per l'indicatore.
	Intervalli indicatore. Consente di specificare gli intervalli che possono essere rappresentati nell'indicatore.
	Proprietà indicatore aggiuntive. Consente di specificare le proprietà aggiuntive dell'indicatore, compresi il controllo sull'aspetto degli elementi all'interno dell'indicatore, l'impostazione delle proprietà per i limiti dell'indicatore e i contrassegni di graduazione nonché l'impostazione dell'interazione quando si fa clic sull'indicatore.
	Proprietà avanzate. Consente di impostare le proprietà avanzate per il quadrante nell'indicatore a quadrante, comprese la modalità di visualizzazione delle etichette di scala, la lunghezza dell'arco e lo spessore del quadrante.

Aggiunta o modifica delle viste Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

Nella procedura seguente vengono descritti i passi fondamentali per l'aggiunta o la modifica di una vista Indicatore.

NOTA: se si seleziona un tipo di indicatore non compatibile con i risultati, non verrà visualizzato alcun risultato.

Per aggiungere o modificare una vista Indicatore in Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Indicatore fare clic su Aggiungi vista e quindi selezionare Indicatore.
 - Per modificare una vista Indicatore esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.
- 2 Effettuare le selezioni desiderate nei campi Indicatore, Tipo e Dimensione.
- 3 Per tutti i tipi di indicatori utilizzare l'elenco a discesa Misure per selezionare la misura da segnalare con l'indicatore.
- 4 Per gli indicatori a quadrante:

- a** Usare l'elenco a discesa dei tipi di indicatore per selezionare il tipo di ago da usare, ad esempio bussola, freccia o riga.
 - b** Per selezionare un colore per l'ago, fare clic sul campo Colore ed effettuare la selezione.
 - c** Per aggiungere un altro ago, fare clic su Aggiungi indicatore.
- 5** Per specificare altre impostazioni per l'indicatore, utilizzare i pulsanti nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.
- 6** Per annullare le modifiche e iniziare di nuovo dalla vista Indicatore predefinita, fare clic su Ripristina predefiniti.
- 7** Salvare il report.

Specifica delle proprietà di sfondo generali in una vista Indicatore

È possibile impostare proprietà generali per lo sfondo su cui viene visualizzato l'indicatore, ad esempio indicare se visualizzare un titolo e se con ciascun indicatore viene visualizzata una legenda. È possibile specificare anche un colore di sfondo, un colore per il titolo e se visualizzare un bordo attorno allo sfondo, il numero di indicatori da visualizzare per ogni riga e lo spazio tra essi.

Per impostare le proprietà dello sfondo generali per una vista Indicatore

- 1** Fare clic sul pulsante Proprietà sfondo indicatore nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà sfondo indicatore effettuare la selezione desiderata per il titolo come riportato di seguito.
- Per mostrare il nome della misura, non selezionare la casella di controllo Override predefinito e lasciare vuoto il campo di testo del titolo.
 - Per mostrare un titolo diverso, selezionare la casella di controllo Override predefinito e immettere il testo del titolo.
 - Se non si desidera visualizzare un titolo sullo sfondo, selezionare la casella di controllo Override predefinito e lasciare vuoto il campo di testo del titolo.
- 3** Per la legenda, effettuare una selezione dall'elenco oppure, se si desidera disabilitare la visualizzazione della legenda, selezionare Nessuno.
- La posizione predefinita per la legenda è sotto il titolo.
- 4** Per impostare il colore di sfondo per l'area in cui viene visualizzato l'indicatore, fare clic sul campo Colore sfondo ed effettuare la selezione.
- 5** Per applicare un colore al titolo, fare clic sul campo Colore testo ed effettuare la selezione.
- 6** Per visualizzare un bordo lungo i lati dello sfondo, fare clic sul campo Colore bordo ed effettuare la selezione.

- 7 Specificare il numero di indicatori da visualizzare per ciascuna riga e lo spazio tra di essi.

Lo spazio tra gli indicatori viene misurato in pixel.

- 8 Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata. È possibile che le dimensioni della vista vengano modificate per corrispondere alle selezioni effettuate.

Aggiunta di titoli e piè di pagina nella vista Indicatore

È possibile specificare un titolo, un sottotitolo, un piè di pagina e un piè di pagina secondario per l'indicatore. Se nello sfondo sono presenti più indicatori, vengono visualizzati titolo e piè di pagina per ciascun indicatore. I titoli e i piè di pagina sono facoltativi.

Per aggiungere titoli e piè di pagina in una vista Indicatore

- 1 Fare clic sul pulsante Titoli indicatore nella pagina della vista Indicatore.
- 2 Nella finestra di dialogo Titoli indicatore digitare il testo da usare e fare clic su OK.

NOTA: come accade per la vista Descrizione, è possibile utilizzare il simbolo @n per includere i risultati dalla colonna designata nei titoli di indicatore. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna, mentre @3 quelli della terza colonna. Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di testo descrittivo ai risultati](#) (a pagina 1055).

La vista Indicatore viene aggiornata.

Aggiunta di intervalli di indicatori nella vista Indicatore

Gli intervalli degli indicatori identificano i valori minimo e massimo per ciascun intervallo e includono un colore con cui verrà visualizzato l'intervallo nell'indicatore, ad esempio verde per l'intervallo accettabile, giallo per una situazione che richiede attenzione e rosso per una situazione critica.

È possibile impostare gli intervalli degli indicatori su un valore statico, sul nome di colonna della misura oppure come risultato di un'interrogazione SQL.

Per impostare un intervallo di indicatori in una vista Indicatore

- 1 Fare clic sul pulsante Intervalli indicatore nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.
- 2 Nella finestra di dialogo Intervalli indicatore effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - a Immettere una didascalia per l'intervallo.
 - b Per impostare gli intervalli di indicatore minimo e massimo, fare clic sul pulsante delle proprietà ed effettuare una selezione dalla finestra di dialogo Opzioni avanzate.
 - c Per specificare il colore da applicare all'intervallo, fare clic sul campo Colore ed effettuare la selezione.

3 Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata.

Specifica di proprietà aggiuntive per un indicatore nella vista Indicatore

Le proprietà aggiuntive di un indicatore comprendono il controllo dell'aspetto degli elementi all'interno dell'intervallo, l'impostazione delle proprietà relative ai contrassegni e ai limiti dell'indicatore, nonché la specifica dell'interazione cui dà inizio un utente facendo clic sull'indicatore. Tali proprietà vengono impostate nella finestra di dialogo Proprietà indicatore aggiuntive.

Le opzioni relative all'aspetto di un indicatore sono visualizzate nella scheda Aspetto e comprendono le voci seguenti:

■ La visualizzazione delle etichette dei dati.

Le etichette dei dati possono essere visualizzate sempre, solo quando l'utente lascia per qualche istante il puntatore del mouse sugli elementi dell'indicatore oppure mai.

■ Le selezioni per un colore di sfondo per l'indicatore, il colore del testo all'interno dell'indicatore e un bordo attorno all'indicatore.

■ L'altezza e la larghezza dell'indicatore, espresse in pixel.

Le opzioni per le proprietà della scala vengono visualizzate nella scheda Scala e includono le voci seguenti:

■ I limiti di indicatore predefiniti o personalizzati.

■ Il numero di contrassegni principali e secondari.

Le opzioni relative all'interazione dell'utente con l'indicatore sono visualizzate nella scheda Interazione e includono le azioni seguenti:

■ **Sfoglia.** Consente all'utente di esplorare un altro dashboard o report salvato.

■ **Nessuna.** Disabilita l'esplorazione dall'indicatore.

È possibile anche impostare le proprietà avanzate per il tipo di indicatore a barra facendo clic sull'icona.

Per specificare proprietà aggiuntive in una vista Indicatore

1 Fare clic sul pulsante Proprietà indicatore aggiuntive nella parte superiore della pagina della vista Indicatore.

2 Nella finestra di dialogo Proprietà indicatore aggiuntive effettuare le selezioni desiderate nelle schede Aspetto, Scala e Interazione.

3 Fare clic su OK.

La vista Indicatore viene aggiornata.

Impostazione delle proprietà avanzate per il quadrante in un indicatore a quadrante

Le proprietà avanzate consentono di specificare se le etichette di scala devono essere visualizzate e il valore che devono contenere, impostare la lunghezza dell'arco e selezionare lo spessore del quadrante.

Per la visualizzazione delle etichette di scala sono disponibili le opzioni seguenti:

- Percentuale del totale
- Valore effettivo

La lunghezza dell'arco del quadrante viene espressa in gradi. Se, ad esempio, si specifica 360, l'indicatore a quadrante è un cerchio completo.

Lo spessore del quadrante viene espresso in pixel. Se si specifica un valore maggiore, l'indicatore diventa più spesso mentre il perimetro interno del quadrante diventa più piccolo. Specificando valori molto alti per la dimensione del quadrante, l'indicatore può deformarsi, pertanto questa impostazione è sconsigliata.

Per specificare proprietà avanzate per il quadrante in un indicatore a quadrante

- 1 Fare clic sul pulsante Proprietà avanzate nella parte superiore della vista Indicatore.
- 2 Nella finestra di dialogo delle proprietà specifiche del quadrante effettuare la selezione per indicare le modalità di visualizzazione delle etichette di scala.
Per eliminare la visualizzazione delle etichette di scala, selezionare Nessuna.
- 3 Per impostare la lunghezza dell'arco e lo spessore del quadrante, fare clic sull'opzione che consente di specificare manualmente queste impostazioni e immettere i valori desiderati.
- 4 Fare clic su OK.
La vista Indicatore viene aggiornata.

Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati

Questa vista consente di visualizzare i filtri attivi per un report. Per informazioni sull'aggiunta di filtri a un report, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 982).

Per aggiungere o modificare una vista Filtri

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Filtri, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Filtri attivi.
 - Per modificare una vista Filtri esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 La vista Filtri è visualizzata nell'area di lavoro.
- 2 Al termine fare clic su OK.

3 Salvare il report.

Aggiunta di testo markup ai risultati

La vista Testo statico consente di aggiungere o modificare il testo markup da visualizzare con i risultati. È possibile aggiungere testo markup contenente testo formattato, controlli ActiveX o JavaScript, clip audio, animazione, loghi speciali e così via. Il testo markup può comprendere qualsiasi oggetto supportato dal browser in uso.

In questa sezione viene descritta la procedura per aggiungere o modificare una vista Testo statico e vengono visualizzati alcuni esempi di testo statico. Se si individua un esempio rispondente alle proprie esigenze, è possibile copiarlo e personalizzarlo.

Per aggiungere o modificare una vista Testo statico

1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.

- Per aggiungere una vista Testo statico, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Testo statico.
- Per modificare una vista Testo statico esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Testo statico.

2 Immettere il testo markup nella casella di testo.

Per visualizzare il testo in grassetto, in corsivo o sottolineato, fare clic sul pulsante appropriato per inserire i tag HTML di apertura e chiusura, quindi immettere il testo tra i tag. In alternativa, selezionare prima il testo e quindi il pulsante di formattazione desiderato.

NOTA: per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

Nella tabella che segue vengono illustrati diversi esempi.

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
Testo HTML	<p>Incollare o immettere il testo HTML, o un altro testo appropriatamente formattato, nella casella di testo. È anche possibile fare clic sui pulsanti dei tag HTML. Alcuni formati di testo si possono controllare utilizzando tag di markup. Di seguito vengono riportati esempi di varie possibilità.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Per impostare dimensione e colore del tipo di carattere: <code>testo in rosso</code>■ Per combinare i tag e ottenere altri effetti: <code>testo in rosso grassetto</code>

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
Oggetto ActiveX	<p>è necessario che l'oggetto Active-X sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o digitare l'oggetto nella finestra Testo HTML, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale <object...> e </object>.</p>
JavaScript o VBScript	<p>è necessario che lo script sia indipendente da altri oggetti e sia supportato dal browser utilizzato. Incollare o immettere lo script nella casella di testo, assicurandosi di includere i tag iniziale e finale <script> e </script>.</p>
Audio	<p>è necessario conoscere l'esatta posizione della clip audio. Se si desidera utilizzare la clip audio in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Per aggiungere l'audio utilizzare il tag HTML <EMBED>, con il seguente formato:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> rappresenta la posizione e il nome della clip audio. <p>Per aggiungere una clip audio situata sul disco rigido utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre><EMBED SRC="c:\computer\fileMIDI\sveglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Per aggiungere la stessa clip audio situata in una posizione condivisa del server Web utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre><EMBED SRC="http://serverweb.societa.com/suoni/sveglia.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre>
Immagine di sfondo	<p>Nell'esempio seguente viene utilizzato JavaScript.</p> <p>è necessario conoscere esattamente la posizione dell'immagine da utilizzare come sfondo. Se si desidera utilizzare l'immagine in ambiente condiviso, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti.</p> <p>Se l'immagine si trova in una cartella di file dashboard condivisi è possibile utilizzare, ad esempio, la seguente stringa HTML:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://serverweb.societa.com/grafica/"NomeImmagine"; </script></pre> <p>dove:</p>

Esempio di vista Testo statico	Descrizione e note sull'utilizzo
	■ <i>NomeImmagine</i> è il nome del file da usare, ad esempio bricks.gif o sand.jpg.

- 1 Per applicare la formattazione stilistica al carattere utilizzato nella vista Testo statico, fare clic sul pulsante Formato vista.
- 2 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.
- 3 Al termine, fare clic su OK.
- 4 Salvare il report.

Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda

Utilizzare la vista Legenda per documentare il significato della formattazione speciale utilizzata in un report, come ad esempio il significato dei colori personalizzati applicati agli indicatori.

Ad esempio, è possibile utilizzare la formattazione condizionale in un report per mostrare le voci importanti in rosso e le voci che richiedono attenzione in giallo. È possibile aggiungere una legenda con testo che documenta il significato dei colori e didascalie che riepilogano l'azione appropriata. La formattazione consente di far corrispondere i colori di sfondo del testo ai colori del report condizionale.

Per aggiungere o modificare una vista Legenda

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Legenda, fare clic su Aggiungi vista e selezionare Legenda.
 - Per modificare una vista Legenda esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Legenda.
- 2 Nel campo Didascalie selezionare la posizione di visualizzazione della didascalia.

Sono disponibili le opzioni Destra, Sinistra e Nessuna. Se non si desidera visualizzare la legenda, selezionare Nessuna.

- 3 Nel campo Elementi legenda per riga selezionare il numero di elementi desiderati per ciascuna riga.
- 4 (Facoltativo) Immettere un titolo per la legenda, ad esempio Legenda.
- 5 Nella prima casella di testo Didascalia immettere il significato della condizione, ad esempio Richiede attenzione immediata.
- 6 Nella prima casella di testo Testo di esempio immettere la prima condizione che si desidera documentare, ad esempio Critica.
 È possibile utilizzare la comune finestra di dialogo di formattazione per impostare il colore dello sfondo, ad esempio rosso. L'immissione di testo è facoltativa. Se lo si desidera, è possibile impostare solo il colore dello sfondo.
- 7 Per aggiungere un'altra didascalia, fare clic sul pulsante Aggiungi elemento.
- 8 Dopo aver aggiunto tutte le didascalie necessarie, fare clic su OK.
- 9 Salvare il report.

Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report

Il selettore di colonne consente di modificare dinamicamente le colonne da visualizzare in un report. È possibile aggiungere sia un selettore a ogni colonna di un prospetto specifico sia più colonne (attributi) a ogni selettore di colonne.

Per aggiungere o modificare una vista Selettore colonne

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Selettore colonne, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi Selettore colonne.
 - Per modificare una vista Selettore colonne esistente, fare clic su Modifica vista corrispondente.
 Nell'area di lavoro vengono visualizzate le opzioni e le impostazioni della vista.
- 2 Selezionare la casella di controllo Abilita per ogni colonna in cui si desidera visualizzare un selettore di colonne.
- 3 Immettere un'etichetta di colonna per ogni selettore e scegliere una posizione per l'etichetta.

NOTA: se non si immette un'etichetta, gli utenti che visualizzano i risultati non potranno vedere un'etichetta nel selettore.

- 4 Per aggiornare i risultati non appena un utente effettua una nuova selezione dal selettore di colonne, selezionare la casella di controllo per l'aggiornamento automatico. Se si deseleziona questa casella di controllo, accanto ai selettori di colonne viene visualizzato un pulsante Vai, sul quale è necessario fare clic per visualizzare i nuovi risultati.
- 5 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Selettore colonne.
- 6 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 7 Per spostare o modificare la vista Selettore colonne, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
 - Per formattare l'aspetto della vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.

È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
 - Per modificare la vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 - Per eliminare la vista Selettore colonne, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista

Utilizzare la vista Selettore vista per selezionare una vista specifica dei risultati dalle viste salvate. Quando viene inserito in un report il Selettore vista viene visualizzato come elenco a discesa che consente agli utenti di selezionare la vista dei risultati specifica che desiderano visualizzare.

Per aggiungere o modificare una vista Selettore vista

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Selettore vista, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Selettore vista.
 - Per modificare una vista Selettore vista esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.La vista Selettore vista viene visualizzata nell'area di lavoro.
- 2 Digitare una didascalia per il selettore e indicare dove deve apparire in relazione al selettore (facoltativo).
- 3 Effettuare le selezioni relative alle scelte di vista da includere nel Selettore vista.
 - Selezionare le viste nel riquadro Viste disponibili e spostarle nel riquadro Viste incluse.
 - Nel riquadro Viste incluse fare clic sul pulsante Rinomina per rinominare una vista selezionata.

NOTA: nella vista Nessuna è visualizzato solo il selettore.

- 4 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Selettore vista.
- 5 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 6 Per spostare o modificare la vista Selettore vista, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
 - Per formattare l'aspetto della vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente. È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
 - Per modificare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 - Per eliminare la vista Selettore vista, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 7 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto

Questa vista consente di visualizzare i risultati sotto forma di diagramma tridimensionale con la rappresentazione dei valori di destinazione ed effettivi e dei livelli attraverso i colori. I diagrammi a imbuto vengono utilizzati, di solito, per rappresentare graficamente i dati relativi alle fasi di un processo, ad esempio l'importo di fatturato potenziale per ogni fase di vendita.

Questo tipo di diagramma è ideale per confrontare i dati effettivi e i dati di destinazione nel caso in cui questi ultimi diminuiscano o aumentino in maniera significativa da una fase all'altra, ad esempio nei pipeline di vendita. È possibile fare clic su un'area colorata per visualizzare informazioni più dettagliate.

Nei diagrammi a imbuto le soglie indicano una percentuale del valore di destinazione, mentre i colori forniscono informazioni visive per ogni fase.

- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia minima sono di colore rosso.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono al di sotto della soglia massima sono di colore giallo.
- Tutte le fasi in cui i valori effettivi sono maggiori della soglia massima sono di colore verde.

Per aggiungere o modificare una vista Diagramma imbuto

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Diagramma imbuto, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi Diagramma imbuto.
 - Per modificare una vista Diagramma imbuto esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Le opzioni e le impostazioni della vista Diagramma imbuto vengono visualizzate nell'area di lavoro.

2 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Diagramma imbuto	Descrizione
Titolo diagramma	Indica il titolo da visualizzare nella parte superiore del diagramma.
Fase	Identifica la fase da rappresentare, selezionata dall'elenco a discesa. Questi valori sono visualizzati sull'asse orizzontale.
Valore effettivo	Specifica il valore effettivo per la fase (colonna selezionate dall'elenco a discesa).
Valore di destinazione	Specifica il valore di destinazione per la fase (colonna selezionate dall'elenco a discesa).
Valore di destinazione solo per fase finale	Indica se il valore di destinazione deve comparire per ogni fase o solo per quella finale.
Fattore richiesto per soddisfare l'obiettivo	Identifica i fattori richiesti per soddisfare i valori di destinazione.
Soglia minima	Specifica la soglia minima. I valori al di sotto di questa soglia sono colorati in rosso. I valori compresi tra questa percentuale e la soglia massima sono colorati in giallo.
Soglia massima	Specifica la soglia massima. I valori al di sopra di questa soglia sono colorati in verde.
Dimensione	Specifica la dimensione.
Forza forma standard e larghezza uguale per le fasi	Indica se Oracle CRM On Demand Answers genera automaticamente forma standard e larghezza uguale per le fasi nel diagramma.
Interazione	Indica il livello di interazione consentito nel diagramma. Le opzioni disponibili sono Nessuno, Espandi e Sfoglia.

3 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Diagramma imbuto.

4 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.

5 Per spostare o modificare la vista Diagramma imbuto, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
- Per formattare l'aspetto della vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.

È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).

- Per modificare la vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
- Per eliminare la vista Diagramma imbuto, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.

6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Aggiunta di testo descrittivo ai risultati

La vista Descrizione consente di aggiungere uno o più paragrafi di testo da visualizzare insieme ai report. Il testo descrittivo è utile per offrire informazioni, quali il contesto, testo esplicativo o descrizioni estese. Nella vista Descrizione è possibile eseguire le azioni riportate di seguito:

- Immettere una frase con segnaposto per ogni colonna dei risultati.
- Specificare la modalità di separazione tra le righe.
- Utilizzare i pulsanti di formattazione per rendere il testo grassetto, corsivo o sottolineato e inserire interruzioni di riga.
- Applicare formattazione stilistica ai tipi di carattere utilizzati nella vista Descrizione o importare la formattazione del tipo di carattere da una vista precedentemente salvata.

Scenario di utilizzo di esempio per la vista del testo descrittivo

Si supponga di creare un report che restituisca il nome della regione nella seconda colonna come parte dei risultati. Si desidera visualizzare la vista Descrizione come illustrato nell'esempio seguente, con un testo introduttivo e una riga per ogni regione.

In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti:

Regione orientale

Regione occidentale

Nella tabella seguente vengono elencate e descritte le voci della vista Descrizione esaminata:

Campo	Voce	Spiegazione
Prefisso	[b] In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti: [/b][br][br]	Alla descrizione viene aggiunto un prefisso di testo. Il testo viene formattato in grassetto e seguito da due interruzioni di riga. L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Prefisso e fa clic sul pulsante del grassetto (B) per inserire i tag che segnalano l'inizio e la fine del testo in grassetto. L'utente immette il testo seguente tra i tag: In questo report vengono visualizzate le vendite per regione. Le regioni sono le seguenti: L'utente fa due volte clic sul pulsante Interruzione di riga.

Campo	Voce	Spiegazione
Descrizione	@2	Nel testo della descrizione vengono inclusi i risultati della seconda colonna, ovvero il nome della regione. L'utente posiziona il cursore nella casella di testo descrizione e immette i caratteri @2.
Separatore di riga	[br]	Ogni riga del testo della descrizione viene inserita in una nuova riga. L'utente posiziona il cursore nella casella di testo Separatore di riga e fa clic due volte sul pulsante Interruzione di riga.
Suffisso	[br][b] Report Fine vendita per regione[/b]	Viene aggiunto altro testo al termine della descrizione, come nel caso del prefisso.

Caratteri riservati nella vista Descrizione

Nella vista Descrizione i seguenti caratteri sono riservati:

- @ @(segno at, se non utilizzato come segnaposto di colonna nella casella di testo Descrizione)
- [[(parentesi quadra sinistra)
-]](parentesi quadra destra)
- ' `(virgoletta singola)
- \ \ (barra rovesciata)

NOTA: per includere un carattere riservato, farlo precedere da una barra rovesciata (/). Ad esempio, per includere una barra rovesciata nel testo descrittivo, immettere \.

Aggiunta o modifica di viste Descrizione

Nella procedura riportata di seguito vengono illustrate le operazioni necessarie per creare una vista Descrizione.

Nelle caselle di testo Prefisso, Descrizione e Suffisso è possibile utilizzare i pulsanti di formattazione per visualizzare il testo in grassetto, corsivo o sottolineato.

NOTA: per includere un'interruzione di riga, utilizzare il pulsante Interruzione di riga. Se si preme Invio, il testo non viene suddiviso in più righe.

Per aggiungere o modificare una vista Descrizione

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Descrizione, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Descrizione.

- Per modificare una vista Descrizione esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente. Le opzioni e le impostazioni della vista Descrizione vengono visualizzate nell'area di lavoro.

2 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Descrizione	Commenti
Prefisso	Consente di specificare l'intestazione della descrizione. Il testo viene visualizzato all'inizio della descrizione.
Descrizione	Consente di indicare il testo descrizione che verrà visualizzato per ogni riga dei risultati. La combinazione @n consente di includere i risultati dalla colonna n della descrizione. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna della descrizione, mentre @3 quelli della terza colonna.
Separatore di riga	Consente di specificare un tag come separatore di riga. Per utilizzare un separatore diverso da quello predefinito per il formato, immettere il separatore desiderato nella casella di testo Separatore di riga.
Suffisso	Consente di specificare il piè di pagina della descrizione. Il testo viene visualizzato alla fine della descrizione.

- 3 Per applicare la formattazione stilistica al tipo di carattere utilizzato nella vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista.
- 4 Per importare la formattazione del tipo di carattere da una vista salvata in precedenza, fare clic sul pulsante Importa formattazione da altra analisi e passare alla vista salvata.
- 5 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Descrizione.
- 6 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 7 Per spostare o modificare la vista Descrizione, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
 - Per formattare l'aspetto della vista Descrizione, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente. È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
 - Per modificare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 - Per eliminare la vista Descrizione, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 8 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento

Un ticker visualizza i risultati di un report sotto forma di testo animato che scorre lungo la pagina. È possibile personalizzare le dimensioni dell'area di scorrimento, la velocità e la direzione in cui scorrono i risultati e anche altre impostazioni di visualizzazione.

NOTA: se il browser Web in uso non supporta il testo mobile, i risultati verranno visualizzati, ma non scorreranno lungo la pagina.

Per aggiungere o modificare una vista Ticker

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Ticker fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Ticker.
 - Per modificare una vista Ticker esistente fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.

Le opzioni e le impostazioni della vista Ticker vengono visualizzate nell'area di lavoro.

- 2 Per generare impostazioni predefinite per i campi utilizzati più spesso, fare clic sul pulsante Imposta valori predefiniti.

ATTENZIONE: se si fa clic sul pulsante Imposta valori predefiniti dopo aver immesso valori in altri campi, quelli immessi verranno cancellati.

- 3 Per cancellare i valori di tutti i campi, fare clic sul pulsante Cancella campi.

NOTA: dopo aver cancellato il contenuto di tutti i campi, è possibile fare clic sul pulsante Imposta valore predefinito per ripristinare le impostazioni predefinite per i campi utilizzati più di frequente.

- 4 Selezionare i campi desiderati nell'area di lavoro.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritti i campi.

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Comportamento	<p>Specifica il movimento dei risultati nel ticker.</p> <p>Scorrimento. All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi scompaiono, per poi ripetere il ciclo.</p> <p>Scivolamento. All'inizio i risultati sono nascosti, quindi scorrono sulla pagina e poi si fermano quando raggiungono il lato opposto.</p> <p>Alternato. I risultati si muovono avanti e indietro all'interno del testo animato.</p>
Direzione	<p>Specifica la direzione in cui si muovono i risultati nel ticker (sinistra, destra, in basso o in alto).</p>

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Larghezza	<p>Specifica la larghezza del ticker in pixel o come percentuale della larghezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica una larghezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che la larghezza è un quarto di pagina.</p>
Altezza	<p>Specifica l'altezza del ticker in pixel o come percentuale dell'altezza della pagina.</p> <p>Ad esempio, un valore pari a 200 indica un'altezza di 200 pixel, mentre un valore pari a 25% indica che l'altezza è un quarto di pagina.</p>
Testo iniziale	<p>Specifica un testo o un elemento grafico facoltativo da visualizzare all'inizio di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.</p> <p>Se si include un'immagine, è necessario conoscerne la posizione. Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, potrebbe trovarsi nella seguente directory:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se si desidera utilizzare l'immagine in un ambiente condiviso o su un sito Web, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti. Per le immagini condivise, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Formato riga	<p>Specifica il codice HTML da utilizzare per formattare le righe dei risultati.</p> <p>Per includere i risultati di una determinata colonna, utilizzare @n. Ad esempio, @1 consente di inserire i risultati della prima colonna, mentre @3 quelli della terza colonna.</p>
Separatore di riga	Specifica il carattere che separa una riga da un'altra.
Separatore di colonna	Specifica il carattere per separare le colonne. Da utilizzare se Formato riga è vuoto (verranno visualizzate tutte le colonne).

Campo dell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
Testo finale	<p>Specifica un testo o un elemento grafico facoltativo da visualizzare alla fine di ogni nuova presentazione dei risultati. È possibile utilizzare tag HTML per formattare il testo.</p> <p>Se si include un'immagine, è necessario conoscerne la posizione. Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, potrebbe trovarsi nella seguente directory:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se si desidera utilizzare l'immagine in un ambiente condiviso o su un sito Web, questa deve trovarsi in un'unità di rete o sito Web accessibile a tutti gli utenti. Per le immagini condivise, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

NOTA: molti campi contengono già tag HTML per eseguire la formattazione iniziale. Occorre fare attenzione quando si modifica questo testo, in modo che i tag HTML originali siano sempre validi. Se si rimuove il codice HTML da uno dei campi, occorre rimuoverlo anche dagli altri campi, altrimenti il funzionamento del ticker sarà errato.

5 Per specificare altre opzioni, effettuare una delle seguenti azioni.

a Fare clic sul pulsante Avanzate.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Opzioni avanzate ticker.

b Effettuare le selezioni desiderate e fare clic su OK.

Nella tabella riportata di seguito vengono descritte le opzioni avanzate.

Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
N. di loop	<p>Specifica quante volte verrà eseguito lo scorrimento dei risultati. Il valore predefinito è un numero infinito di volte.</p> <p>Specificare un numero intero.</p>
Quantità scorrimento	<p>Imposta il numero di pixel tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più veloce e meno fluido.</p>
Ritardo scorrimento	<p>Specifica il numero di millisecondi tra le rappresentazioni dei risultati. Valori più alti generano uno scorrimento più lento.</p>
Colore sfondo	<p>Specificare il colore dello sfondo. A seconda delle impostazioni supportate dal browser, è possibile immettere il nome di un colore, ad esempio giallo o blu, o utilizzare il formato esadecimale a 6 cifre, ad esempio #AFEEEE per l'azzurro. Nel formato esadecimale è possibile omettere il carattere per il</p>

Opzioni avanzate nell'area di lavoro della vista Ticker	Descrizione
	numero (#).
Altri attributi del testo animato	Specifica altre opzioni del testo animato che il browser potrebbe supportare, ad esempio ALIGN="top middle bottom" per allineare il ticker in alto, al centro o in basso rispetto al testo che lo circonda. È possibile anche aggiungere tag HTML per personalizzare ulteriormente l'aspetto del ticker.

- 6 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Ticker.
- 7 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 8 Per spostare o modificare la vista Ticker, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
 - Per formattare l'aspetto della vista Ticker, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.
È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
 - Per modificare la vista Ticker, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 - Per eliminare la vista Ticker, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 9 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati

La vista Nessun risultato consente di inserire il testo esplicativo da visualizzare nei report che non restituiscono alcun risultato. Il testo informa gli utenti che non sono disponibili dati.

Per aggiungere o modificare una vista Nessun risultato

- 1 Eseguire una delle azioni riportate di seguito nella pagina Crea layout di Oracle CRM On Demand Answers.
 - Per aggiungere una nuova vista Nessun risultato, fare clic su Aggiungi vista, selezionare Avanzate e quindi selezionare Nessun risultato.
 - Per modificare una vista Nessun risultato esistente, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 Nell'area di lavoro viene visualizzata la vista Nessun risultato.

- 2 Immettere il testo esplicativo nelle caselle del titolo e del testo.
- 3 Selezionare la casella di controllo Visualizza risultati per visualizzare un'anteprima della vista Nessun risultato.
- 4 Fare clic su OK per tornare alla pagina Viste layout.
- 5 Per spostare o modificare la vista Nessun risultato, ed eventualmente le altre viste, nella pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Per spostare la vista in un altro punto della pagina, trascinarla e rilasciarla nella nuova posizione.
 - Per formattare l'aspetto della vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Formato vista corrispondente.

È possibile specificare Cella, Bordo, Sfondo e Opzioni di formattazione aggiuntive (Larghezza, Altezza, Rientro, Riempimento a destra, Riempimento in alto, Riempimento in basso).
 - Per modificare la vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Modifica vista corrispondente.
 - Per eliminare la vista Nessun risultato, fare clic sul pulsante Elimina vista corrispondente.
- 6 Dopo aver apportato tutte le modifiche necessarie, salvare il report.

Passo 3: Definizione delle richieste (facoltativa)

Per consentire agli utenti di Oracle CRM On Demand Answers di specificare un valore di filtro quando si esegue un report, definire una richiesta di esecuzione per il report. Queste richieste sono molto utili poiché potrebbe essere necessario filtrare i report in maniera diversa, a seconda degli utenti o delle date relative all'esecuzione dei report.

Una richiesta di esecuzione è diversa da un filtro preimpostato poiché, quando si definisce il report, viene creato un filtro che non può essere modificato senza cambiare il report stesso. Ad esempio, se si definisce una richiesta per Tipo cliente per il report, ai dipendenti verrà chiesto di selezionare il valore da visualizzare per il tipo di cliente quando esegue il report. Se si definisce un filtro preimpostato come tipo di cliente specifico, ad esempio Concorrente, il filtro viene bloccato e non può essere modificato dall'utente in fase di esecuzione.

Per creare le richieste si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Per accedere alla pagina Definisci richieste creare una nuova analisi come descritto in [Guida introduttiva a Answers \(report personalizzati\)](#) (a pagina 824) oppure aprire un'analisi esistente in Oracle CRM On Demand Answers.

È possibile creare i due tipi di richieste riportati di seguito.

■ Richieste di filtro delle colonne

Questo tipo di richiesta permette di applicare un filtro generale a una colonna di un report. Può presentare tutte o solo alcune le scelte per la colonna. Ad esempio, se un report contiene un filtro Regione=Est e si limitano le scelte solo alla colonna Città, le selezioni potranno essere effettuate solo per le città nella regione Est. In questo modo viene eliminata la selezione di un filtro esclusivo che potrebbe non restituire dati.

■ Richieste di immagine

Questo tipo di richiesta presenta un'immagine sulla quale l'utente deve fare clic per selezionare i criteri di un report. Ad esempio, in un'organizzazione di vendita, gli utenti possono fare clic sui territori di una mappa per visualizzare informazioni di vendita oppure fare clic sull'immagine di un prodotto per visualizzarne le informazioni di vendita. Gli utenti che sanno come utilizzare il tag HTML <map> possono creare la definizione di un'immagine mappa.

NOTA: in Oracle CRM On Demand Answers le richieste non sono visibili nella pagine Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste e Revisione. Vengono invece visualizzate durante l'anteprima dell'analisi e quando gli utenti eseguono l'analisi.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Aggiunta di richieste di filtro delle colonne](#) (a pagina 1063)
- [Aggiunta di richieste di immagine](#) (a pagina 1065)

Aggiunta di richieste di filtro delle colonne

Questo tipo di richiesta permette agli utenti di selezionare valori per filtrare una colonna di un report. È possibile definire l'intervallo dei potenziali valori di filtro e come possono essere selezionati dall'utente.

Per definire le richieste di filtro delle colonne si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Se sono state create più richieste di questo tipo per un prospetto, l'utente le visualizzerà una alla volta, nell'ordine in cui sono elencate, dall'alto in basso.

Per aggiungere o modificare una richiesta di filtro delle colonne

- 1** Nella pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Crea richiesta e selezionare Richiesta filtro colonne.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta immettere la didascalia per la richiesta di filtro delle colonne nella casella Didascalia.
La didascalia verrà visualizzata quando un utente eseguirà il report.
- 3** Facoltativamente immettere una descrizione nella casella Descrizione.
- 4** Dall'elenco a discesa Filtro su colonna, selezionare la colonna del report che si desidera filtrare, quindi selezionare l'operatore desiderato dall'elenco a discesa Operatore.
Se si desidera che sia l'utente a scegliere l'operatore, selezionare l'operatore *Prompt User.
- 5** Specificare in che modo l'utente deve selezionare i valori facendo clic sull'opzione appropriata.
Gli utenti possono selezionare i valori da un elenco a discesa o sfogliare le varie scelte e immetterle in una casella di testo.

NOTA: è consentito un massimo di 1000 valori se vengono selezionati da un elenco a discesa.

6 Per consentire all'utente di selezionare solo un valore per la richiesta di filtro delle colonne, selezionare la casella di controllo Solo un valore.

7 Alla voce Valori visualizzati all'utente, selezionare una di queste due opzioni.

- Per non mostrare alcun valore, fare clic su Nessuno.

L'utente dovrà immettere il valore.

- Per visualizzare tutti i valori possibili, fare clic su Tutti i valori.

- Per visualizzare un sottoinsieme di valori, fare clic su Valori limitati da filtro o su Risultati SQL.

Valori limitati da filtro. Limitare i valori è utile quando viene effettuata una richiesta di più colonne o se i risultati già contengono un filtro. In questo modo, gli utenti non potranno scegliere valori che non restituiscono dati. Ad esempio, si supponga che un prospetto contenga una colonna per i paesi e una per le città e che già contenga un filtro Paese=Francia. Selezionando i valori limitati per il filtro della colonna delle città, sarà possibile selezionare solo le città in Francia, evitando così che vengano scelti filtri esclusivi come Paese=Italia e Città=Parigi. La limitazione dei valori potrebbe richiedere tempi di elaborazione della richiesta più lunghi rispetto alle altre due opzioni.

Risultati SQL. Per limitare i valori ai risultati di un'istruzione SQL, fare clic sull'opzione Risultati SQL e digitare l'istruzione SQL nella casella di testo. L'uso di una richiesta Risultati SQL comporta l'applicazione delle condizioni riportate di seguito.

- Non è possibile concatenare le richieste Risultati SQL. Ad esempio, se esistono due richieste Risultati SQL, i valori filtrati di una richiesta non avranno effetto sull'altra richiesta.
- Se la prima richiesta è di tipo Risultati SQL e la seconda è di tipo normale, il risultato della seconda richiesta sarà limitato ai risultati della prima se per la seconda richiesta è stata selezionata l'opzione Valori limitati da filtro. Se la prima richiesta è di tipo normale e la seconda è di tipo Risultati SQL, le due richieste non potranno essere concatenate.
- Le richieste Risultati non SQL possono essere sempre concatenate indipendentemente dall'ordine.
- Il numero di valori disponibili nell'elenco a discesa delle richieste è limitato a 1.000. Se nei risultati SQL vengono restituiti più di 1.000 record, verranno visualizzati solo i primi 1.000 record.

8 Effettuare le selezioni delle varie opzioni nella sezione Altre opzioni.

- Per consentire all'utente di limitare le scelte di filtro, selezionare la casella di controllo Consenti all'utente di limitare le scelte. Selezionando questa casella di controllo, gli utenti visualizzeranno un elenco di selezione in cui possono utilizzare varie condizioni (ad esempio begins with, ends with e contains) per limitare le scelte.

La limitazione delle scelte permette agli utenti di trovare più facilmente i valori da utilizzare come filtro. Ad esempio, se un filtro contiene tutte le città della Francia, un utente può limitare le scelte di filtro alle città che iniziano per P.

- Per consentire all'utente di ignorare questo filtro di colonna, selezionare la casella di controllo Consenti all'utente di ignorare la richiesta.

Verrà visualizzata l'opzione Ignora richiesta. L'utente può fare clic su questa opzione per ignorare la selezione per questo filtro.

9 Al termine, fare clic su OK.

La richiesta di filtro delle colonne compare nella pagina Definisci richieste.

- 10** Per visualizzare la richiesta di filtro delle colonne, fare clic sul pulsante Anteprima analisi.

Per modificare le proprietà di una richiesta di filtro delle colonne

- 1** Fare clic sul pulsante Proprietà della richiesta.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta apportare le modifiche desiderate e fare clic su OK.

Per spostare in alto o in basso una richiesta di filtro delle colonne nell'ordine di esecuzione

- Fare clic sulle frecce Su e Giù finché le richieste non saranno elencate secondo l'ordine desiderato.
Le frecce Su e Giù sono disponibili solo quando esistono più richieste per l'analisi.

Per eliminare una richiesta di filtro delle colonne

- Fare clic sul pulsante Elimina corrispondente.

Aggiunta di richieste di immagine

Questo tipo di richiesta presenta un'immagine sulla quale l'utente deve fare clic per selezionare i criteri di un report. Ad esempio, gli utenti possono fare clic su un'immagine di vari prodotti per selezionarne uno, che verrà utilizzato per filtrare il report. Per creare una richiesta di immagine, occorre saper utilizzare il tag HTML `<map>` per creare la definizione di un'immagine mappa.

Per definire le richieste di immagine si usa la pagina Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers. Le molteplici richieste di immagine create per un report vengono eseguite secondo l'ordine in cui sono elencate, ovvero dall'alto verso il basso.

Per aggiungere o modificare una richiesta di immagine

- 1** Nella finestra di dialogo Definisci richieste di Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Crea richiesta e selezionare Richiesta di immagine.
- 2** Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine immettere una didascalia per la richiesta di immagine nella casella Didascalia.
La didascalia verrà visualizzata quando un utente eseguirà il report. È possibile includere tag di markup HTML nella didascalia, ad esempio ``, `<center>`, `` e `<table>`.
- 3** Facoltativamente immettere una descrizione nella casella Descrizione.
- 4** Immettere la posizione e il nome dell'immagine nella casella URL immagine.

Se l'immagine viene utilizzata solo dall'utente, è possibile specificare una posizione alla quale si ha accesso esclusivo, ad esempio c:\mycomputer\temp\map.gif. Per una richiesta di immagine disponibile ad altri utenti, specificare il nome UNC (Universal Naming Convention), ad esempio \\ALLUSERS\graphics\map.gif, o un sito Web al quale possono accedere tutti gli utenti, ad esempio http://societa.com/mappaimmagine.gif.

5 Immettere i tag <map> e i dati HTML appropriati nella casella HTML.

È richiesta un'istruzione HTML <map> con elementi <area>. Ogni elemento <area> deve specificare attributi shape= e coords=. Se si specifica l'attributo alt=, verrà mappato al titolo dell'area. Ad esempio:

```
<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 Per estrarre le informazioni di mappa dell'immagine dal codice HTML, fare clic sul collegamento Estrai mappa immagine da HTML.

La finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine si espande per mostrare i titoli di area, le forme e le coordinate immesse nella casella HTML.

- È possibile modificare a piacimento i valori nel titolo dell'area. Questo testo viene visualizzato quando l'utente sposta il puntatore sull'area dell'immagine.
- Per ogni area, immettere nella casella Colonna il nome della colonna da inviare quando l'utente fa clic su di esso, oltre al valore da utilizzare.

NOTA: il nome della colonna deve essere completo, nel formato *Tabella.Nome colonna*.

- Racchiudere tra virgolette doppie i nomi colonna che contengono spazi. Ad esempio:
 - Cliente."Paese cliente"
 - "Unità consegnate"

7 Al termine, fare clic su OK.

La richiesta di immagine compare nella pagina Definisci richieste.

8 Per visualizzare la richiesta di immagine, fare clic sul pulsante Anteprima analisi.

Se si fa clic su un'area dell'immagine, viene visualizzato il filtro creato per l'area. Per visualizzare i risultati, fare clic sul collegamento Aggiorna. È possibile cambiare i criteri di filtro e fare clic di nuovo sul collegamento Aggiorna per visualizzare le modifiche nei risultati.

Per modificare le proprietà di una richiesta di immagine

1 Fare clic sul pulsante Proprietà della richiesta.

- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà richiesta di mappa immagine apportare le modifiche desiderate e fare clic su OK.

NOTA: in Oracle CRM On Demand Answers le richieste non sono visibili nella pagine Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste e Revisione. Vengono invece visualizzate durante l'anteprima dell'analisi e quando gli utenti eseguono l'analisi.

Passo 4: Revisione dei report

Al termine della creazione o della modifica di un report è possibile visualizzare il risultato nella pagina Revisione di Oracle CRM On Demand Answers.

Per rivedere un report

- In Oracle CRM On Demand Answers fare clic su Passo 4: Revisione.

Dopo aver esaminato i criteri, il layout e gli altri elementi del report, è possibile fare clic sul pulsante Anteprima analisi per visualizzare la versione finale del report in una finestra separata.

NOTA: per visualizzare le eventuali richieste definite nel report è necessario fare clic su Anteprima analisi.

La pagina Revisione consente inoltre di stampare o eseguire il download del report.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Come rendere pubblici i report personalizzati](#) (a pagina 1067)
- [Completamento dell'analisi](#) (a pagina 1068)

Come rendere pubblici i report personalizzati

Prima di rendere disponibile un report a tutti i dipendenti, verificarne i contenuti e il formato eseguendo un test e ricevendo l'approvazione della persona che lo ha richiesto. Il revisore dovrà controllare quanto segue.

- Il report contiene tutte le colonne necessarie.
- Le colonne sono ordinate correttamente.
- I filtri limitano i dati correttamente.
- I diagrammi presentano i dati in maniera adeguata e utile.

È possibile rendere pubblici i report creati in modo che possano essere utilizzati dai dipendenti dell'azienda. I report rilasciati vengono visualizzati nella sezione Analisi personalizzate condivise della home page Report.

Nota: la home page Report può contenere un massimo di 100 report personalizzati.

Per rendere pubblico un report

- 1** Fare clic sulla scheda Report in Oracle CRM On Demand.
- 2** Nella sezione Report personalizzati e analisi della home page Report fare clic su Progettazione analisi per aprire Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Aprire il report in Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Fare clic su Salva.
- 5** Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare il report.
- 6** Per salvare il report fare clic su OK.

Rendere pubblico un report significa rilasciarlo in modo che gli altri dipendenti dell'azienda che usufruiscono della visibilità per la cartella di salvataggio del report possano accedervi. Il report privato nelle cartelle personali viene comunque salvato qualora fosse necessario eseguirlo oppure esaminarlo per un'analisi dinamica successiva.

Completamento dell'analisi

Dopo aver definito i criteri, il layout e le richieste facoltative per l'analisi in Oracle CRM On Demand Answers, salvare l'analisi.

Per completare e salvare l'analisi

- 1** Fare clic sul pulsante Fine nella pagina Definisci criteri, Crea layout, Definisci richieste o Revisione di Oracle CRM On Demand Answers.
- 2** Selezionare la cartella nella quale si desidera salvare il report.
SUGGERIMENTO: salvare il report come privato utilizzando in primo luogo le cartelle personali. Dopo aver controllato l'impostazione, è possibile salvarlo nelle cartelle condivise pubbliche per renderlo disponibile ad altri utenti, salvarlo in cartelle condivise e quindi eliminarlo dalle cartelle personali. Ai report salvati nelle cartelle condivise è possibile accedere mediante il collegamento Analisi personalizzate condivise nella sezione Report personalizzati e analisi della home page dei report; inoltre, sono visibili a tutti i dipendenti che hanno accesso alla cartella in cui è stato salvato il report.
- 3** Immettere un nome per il report.
SUGGERIMENTO: utilizzare uno standard che tutti gli utenti possano riconoscere quando si scelgono i nomi dei report. Evitare inoltre l'uso di spazi aggiuntivi o di simboli come apostrofi nei nomi dei report.
- 4** Immettere una breve descrizione del report, utilizzando al massimo 2.000 caratteri. Le informazioni fornite per il nome e la descrizione vengono visualizzate nella home page Report dei dipendenti esattamente come sono state immesse.
SUGGERIMENTO: utilizzare la descrizione per comunicare agli utenti se il report contiene dati cronologici o in tempo reale.

5 Fare clic su OK.

Il report viene salvato, la finestra Crea e visualizza analisi viene chiusa e viene visualizzata di nuovo la pagina Guida introduttiva a Answers. Il report personalizzato viene memorizzato nella cartella specificata. È possibile accedervi in seguito in Oracle CRM On Demand Answers facendo clic sul pulsante Apri analisi.

Uso delle funzioni nelle analisi

Le funzioni SQL consentono di effettuare numerosi calcoli sui valori delle colonne. In questa sezione viene descritta la sintassi delle funzioni supportate da Oracle CRM On Demand Answers. Viene descritta inoltre la modalità di espressione dei valori letterali. Esistono funzioni di aggregazione, per le stringhe, matematiche, di data/ora di calendario, di conversione e di sistema.

È possibile utilizzare le funzioni in qualsiasi punto in cui è possibile inserire formule o espressioni SQL all'interno di Oracle CRM On Demand Answers. Ad esempio:

- **Formule di colonna.** Per ulteriori informazioni, vedere [Impostazione delle formule di colonna](#) (a pagina 1003).
- **Formule di filtro.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 982).
- **Contenitori.** Per ulteriori informazioni, vedere [Aggiunta di filtri alle colonne](#) (a pagina 982).

Nomi delle formule

Quando si fa riferimento a una colonna in una funzione, è necessario utilizzarne il nome di formula interno. Tutte le colonne hanno i due nomi diversi riportati di seguito.

- Il *nome di visualizzazione* della colonna è il nome che viene visualizzato nella sezione Area argomenti attiva sul lato sinistro della pagina, sotto un nome di cartella specifico. Questi nomi sono utilizzati come etichette predefinite per le intestazioni di colonna. I nomi variano in base all'impostazione della lingua dell'utente e alle eventuali modifiche apportate dall'amministratore Oracle CRM On Demand dell'azienda ai nomi di campo.
- Il *nome della formula* è un nome interno fisso assegnato a ciascuna colonna. Questi nomi sono sempre in inglese. I nomi delle formule sono costituiti da due parti separate da un punto. La prima parte corrisponde al nome della cartella, mentre la seconda corrisponde alla colonna. Se nel nome della cartella o nel nome della colonna sono presenti degli spazi, tale parte deve essere racchiusa tra virgolette doppie. La parte del nome della formula costituita dal nome della cartella spesso è uguale al nome della cartella visualizzato, ma questo non sempre è vero.

Nella tabella seguente sono riportati esempi di nomi di formula corrispondenti a nomi specifici di cartella e di visualizzazione per una colonna.

Nome della cartella	Nome visualizzazione	Nome della formula
Cliente	N. tel. principale	Account."Phone Number"
Cliente	Fatturati annuali	Account."Annual Revenue"

Nome della cartella	Nome visualizzazione	Nome della formula
Data creazione	Trimestre/anno fiscale	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Di proprietà dell'utente	ID utente	Employee."Employee ID"

Ricerca del nome della formula

Per determinare il nome della formula per una colonna, prima aggiungere la colonna a un report. Fare clic su Modifica formula [fx], quindi sulla scheda Formula colonna nella finestra di dialogo visualizzata. Il nome della formula per quella colonna è visualizzato nella casella di testo Formula colonna.

SUGGERIMENTO: quando il cursore si trova nella finestra di dialogo Formula colonna, facendo clic su una colonna nella barra Azione verrà inserito il nome della formula della colonna direttamente nella casella di testo in corrispondenza del cursore. La colonna, tuttavia, non viene aggiunta all'elenco delle colonne per il report. Questa scelta rapida funziona solo per la finestra di dialogo Formula colonna e non per le altre finestre di dialogo in cui possono essere inserite le espressioni SQL.

Per ulteriori informazioni, vedere gli argomenti riportati di seguito.

- [Espressione di letterali](#) (a pagina 1070)
- [Funzioni aggregate](#) (a pagina 1071)
- [Funzioni di stringa](#) (a pagina 1082)
- [Funzioni matematiche](#) (a pagina 1090)
- [Funzioni data/ora di calendario](#) (a pagina 1096)
- [Funzioni di conversione](#) (a pagina 1104)
- [Funzioni di sistema](#) (a pagina 1105)

Espressione di letterali

Un letterale è un valore non nullo corrispondente a un determinato tipo di dati. I letterali sono generalmente valori costanti; cioè, sono valori che vengono presi letteralmente *così come sono*, senza apportare alcuna modifica. Un valore letterale deve essere conforme al tipo di dati che rappresenta.

In questa sezione viene descritto come esprimere ciascun tipo di letterale in Oracle CRM On Demand Answers.

Letterali di caratteri

Un letterale di caratteri contiene caratteri quali lettere, numeri e simboli. Per esprimere un letterale di caratteri, racchiudere la stringa di caratteri tra virgolette singole ('). La lunghezza del letterale è determinata dal numero di caratteri racchiusi tra virgolette singole.

Letterali data e orario

Lo standard SQL 92 definisce tre tipi di letterali data e orario digitati nei seguenti formati:

DATE 'aaaa-MM-gg'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-gg hh:mm:ss'

Questi formati sono fissi. Per esprimere un letterale data e orario digitato, utilizzare le parole chiave DATE, TIME o TIMESTAMP seguiti da una stringa di data e orario racchiusa tra virgolette singole. È necessario digitare due cifre per tutti i componenti non relativi all'anno anche se il valore è una cifra singola.

Esempio:

CASE

WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'

ELSE 'Pre-2006'

END

Letterali numerici

Un letterale numerico rappresenta un valore di un tipo di dati numerico. Per esprimere un letterale numerico, includere semplicemente il numero.

Non racchiudere i letterali numerici tra virgolette singole perché, in tal modo, si esprime il letterale come letterale di caratteri.

Un numero può essere preceduto da un segno più (+) o da un segno meno (-) per indicare un numero positivo o negativo, rispettivamente. I numeri possono contenere un punto decimale e numeri decimali.

Per esprimere numeri a virgola mobile come costanti letterali, immettere un numero seguito dalla lettera *E* (maiuscola o minuscola) e seguito dal segno più (+) o dal segno meno (-) per indicare un esponente positivo o negativo. Non sono consentiti spazi tra il numero intero, la lettera *E* e il segno dell'esponente.

Esempi:

52

2.98

-326

12.5E6

Funzioni aggregate

Le funzioni aggregate eseguono operazioni su più valori per creare risultati riepilogativi. Non possono essere utilizzate per formare un'aggregazione nidificata in espressioni su colonne per le quali esiste una regola di aggregazione predefinita da Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Consente di calcolare il valore medio di un'espressione nell'insieme dei risultati. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

AVG (n_expression)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

AvgDistinct

Consente di calcolare il valore medio di tutti i valori distinti di un'espressione. L'argomento deve essere un'espressione numerica.

Sintassi:

AVG (DISTINCT n_expression)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

BottomN

Consente di classificare i valori più bassi dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più basso. La funzione BOTTOMN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

BOTTOMN (n_expression, n)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più basso di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più bassa.

NOTA: un'interrogazione può contenere solo una espressione BOTTOMN.

Count

Consente di calcolare il numero di righe che presentano un valore non nullo per l'espressione. Questa è generalmente rappresentata da un nome di colonna, nel qual caso viene restituito il numero delle righe con valori non nulli per la colonna.

Sintassi:

```
COUNT (expression)
```

dove:

espressione Qualsiasi espressione.

CountDistinct

Consente di aggiungere alla funzione COUNT l'elaborazione dei valori distinti.

Sintassi:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

dove:

espressione Qualsiasi espressione.

Count (*) (CountStar)

Consente di contare il numero di righe.

Sintassi:

```
COUNT(*)
```

Ad esempio, se una tabella denominata dati fact contiene 200.000.000 di righe, la seguente interrogazione restituirebbe i risultati riportati di seguito.

```
SELECT COUNT(*) FROM Dati fact  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

Mavg

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati, la media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

`MAVG (numExpr, integer)`

dove:

<i>numExpr</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.
<i>integer</i>	Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati.

Max

Consente di calcolare il valore massimo, ovvero il valore numerico più alto, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

`MAX (expression)`

dove:

<i>espressione</i>	Qualsiasi espressione.
--------------------	------------------------

Median

Consente di calcolare il valore medio delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica. Nel caso di un numero pari di righe, viene presa la media delle due righe centrali. Questa funzione restituisce sempre un valore doppio.

Sintassi:

`MEDIAN (n_expression)`

dove:

<i>n_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.
---------------------	---

Min

Consente di calcolare il valore minimo, ovvero il valore numerico più basso, delle righe che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

MIN (expression)

dove:

espressione Qualsiasi espressione.

NTile

La funzione NTILE determina la classificazione di un valore in base a un intervallo specificato dall'utente. Restituisce valori interi per rappresentare un qualsiasi intervallo di classificazioni. In altre parole, i dati ordinati che vengono restituiti sono suddivisi in varie colonne che contengono circa lo stesso numero di valori.

Sintassi:

NTILE (n_expression, n)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Un numero intero positivo e non nullo che rappresenta il numero di colonne.

Se l'argomento *n_expression* non è NULL, la funzione restituisce un numero intero che rappresenta una classificazione nell'intervallo restituito.

NTile con *n*=100 restituisce un valore comunemente detto *percentile* (con numeri che vanno da 1 a 100, dove 100 rappresenta il valore più alto dell'ordinamento). Questo valore è diverso dai risultati della funzione di percentile del Oracle BI Server, che è conforme alla cosiddetta *classificazione percentuale* di SQL 92 e che restituisce valori compresi tra 0 e 1.

Percentile

Consente di calcolare una classificazione percentuale per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Le classificazioni percentuali vanno da 0 (primo percentile) a 1 (centesimo percentile) incluso.

La funzione PERCENTILE calcola il percentile in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

PERCENTILE (n_expression)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Rank

Consente di calcolare la classificazione per ogni valore che soddisfa l'argomento dell'espressione numerica. Al numero più alto è assegnata una classificazione pari a 1, mentre a ogni classificazione successiva viene

assegnato il successivo valore intero in sequenza (2, 3, 4,...). Se alcuni valori sono uguali, avranno la stessa classificazione (ad esempio 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

La funzione RANK calcola la classificazione in base ai valori restituiti nell'insieme dei risultati dell'interrogazione.

Sintassi:

`RANK (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

StdDev

La funzione STDDEV restituisce la deviazione standard per un insieme di valori. Viene restituito sempre un valore doppio.

Sintassi:

`STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.
- Se non si specifica nulla (impostazione predefinita), vengono presi in considerazione tutti i dati.

Esistono altre due funzioni correlate a STDDEV.

`STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)`

`STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)`

STDDEV e STDDEV_SAMP sono sinonimi.

StdDev_Pop

Restituisce la deviazione standard per un insieme di valori utilizzando la formula di calcolo per la varianza della popolazione e la deviazione standard.

Sintassi:

`StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)`

dove:

numExpr Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

- Se si specifica ALL, la deviazione standard viene calcolata per tutti i dati nell'insieme.
- Se si specifica DISTINCT, tutti i duplicati vengono ignorati nel calcolo.

Sum

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

```
SUM (n_expression)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

SumDistinct

Consente di calcolare la somma ottenuta aggiungendo tutti i valori distinti che soddisfano l'argomento dell'espressione numerica.

Sintassi:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

TopN

Consente di classificare i valori più alti dell'argomento di espressione da 1 al numero di valori, dove 1 corrisponde al valore numerico più alto.

La funzione TOPN viene applicata ai valori restituiti nell'insieme dei risultati.

Sintassi:

```
TOPN (n_expression, n)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta il numero più alto di classificazione visualizzato nell'insieme di risultati, dove 1 è la classificazione più alta.

un'interrogazione può contenere solo una espressione TOPN.

Esecuzione di funzioni aggregate

L'esecuzione di funzioni aggregate è simile all'esecuzione di aggregati di funzioni, nel senso che viene preso un insieme di record come input ma, invece di restituire il singolo aggregato per tutto l'insieme di record, viene restituito l'aggregato basato sui record rilevati.

In questa sezione viene descritta l'esecuzione delle funzioni aggregate supportate da Oracle BI Server.

MAVG

Consente di calcolare una media mobile per le ultime righe di dati nell'insieme di risultati, compresa quella attuale.

Sintassi:

`MAVG (n_expression, n)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la media delle ultime righe di dati.

La media della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la media della seconda riga viene calcolata prendendo la media delle prime due righe di dati, la media della terza riga viene calcolata prendendo la media delle prime tre righe di dati e così via, fino a raggiungere l'ultima riga, quando la media viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

MSUM

Questa funzione consente di calcolare una somma mobile per le ultime righe di dati, compresa quella attuale.

La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati, la somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via. Quando si raggiunge l'ultima riga, la somma viene calcolata in base alle ultime righe di dati.

Sintassi:

`MSUM (n_expression, n)`

Dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo. Rappresenta la somma delle ultime righe di dati.

Esempio:

1078 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione MSUM.

MESE	FATTURATO	3_MO_SUM
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APR	100.00	400.00
MAG	300.00	500.00
GIU	400.00	800.00
LUG	500.00	1200.00
AGO	500.00	1400.00
SET	500.00	1500.00
OTT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DIC	100.00	600.00

RSUM

Questa funzione calcola una somma parziale basata sui record rilevati. La somma della prima riga è pari all'espressione numerica per la prima riga, la somma della seconda riga viene calcolata prendendo la somma delle prime due righe di dati, la somma della terza riga viene calcolata prendendo la somma delle prime tre righe di dati e così via.

Sintassi:

RSUM (*n_expression*)

Dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RSUM.

MESE	FATTURATO	RUNNING_SUM
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
APR	100.00	500.00

MAG	300.00	800.00
GIU	400.00	1200.00
LUG	500.00	1700.00
AGO	500.00	2200.00
SET	500.00	2700.00
OTT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DIC	100.00	3300.00

RCOUNT

Questa funzione accetta un insieme di record come input ed esegue il conteggio del numero di record rilevati. Il valore della funzione viene reimpostato per ogni gruppo nella query. Se è stato definito un criterio di ordinamento su una colonna qualsiasi, il valore della funzione non viene incrementato per i valori identici attigui per la colonna ordinata. Per ovviare al problema, è necessario che i report non contengano criteri di ordinamento nelle colonne oppure che contengano criteri di ordinamento in tutte le colonne.

Sintassi:

RCOUNT (Expr)

Dove:

Expr Espressione di qualsiasi tipo di dati.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RCOUNT.

MESE	PROFITTO	RCOUNT
MAG	300.00	2
GIU	400.00	3
LUG	500.00	4
AGO	500.00	5
SET	500.00	6
OTT	300.00	7

RMAX

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore massimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

Sintassi:

RMAX (expression)

Dove:

espressione Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMAX.

MESE	PROFITTO	RMAX
GEN	100.00	100.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
APR	100.00	200.00
MAG	300.00	300.00
GIU	400.00	400.00
LUG	500.00	500.00
AGO	500.00	500.00
SET	500.00	500.00
OTT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DIC	100.00	500.00

RMIN

Questa funzione prende un insieme di record come input e mostra il valore minimo basato sui record rilevati. Il tipo di dati specificato deve poter essere ordinato.

Sintassi:

RMIN (expression)

Dove:

espressione Espressione di qualsiasi tipo di dati. Il tipo di dati specificato deve poter avere un ordinamento associato.

Esempio:

Nel seguente esempio viene mostrato un report che utilizza la funzione RMIN.

MESE	PROFITTO	RMIN
GEN	400.00	400.00
FEB	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
APR	100.00	100.00
MAG	300.00	100.00
GIU	400.00	100.00
LUG	500.00	100.00
AGO	500.00	100.00
SET	500.00	100.00
OTT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DIC	100.00	100.00

Funzioni di stringa

Le funzioni di stringa permettono di eseguire varie operazioni sui caratteri e vengono applicate a stringhe di caratteri.

ASCII

Consente di convertire una singola stringa di caratteri nel codice ASCII corrispondente, compreso tra 0 e 255.

Sintassi:

`ASCII (character_expression)`

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a un carattere ASCII.

Se l'espressione è uguale a più di un carattere, viene restituito il codice ASCII corrispondente al primo carattere nell'espressione.

BIT_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in bit, di una determinata stringa. Ogni carattere Unicode ha una lunghezza di 2 byte, pari a 16 bit.

Sintassi:

`BIT_LENGTH (character_expression)`

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

CHAR

Consente di convertire un valore numerico compreso tra 0 e 255 nel valore di carattere corrispondente al codice ASCII.

Sintassi:

`CHAR (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. Gli spazi iniziali e finali non vengono contati nella lunghezza della stringa.

Sintassi:

`CHAR_LENGTH (character_expression)`

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è un numero compreso tra 0 e 255.

CONCAT

Esistono due versioni di questa operazione. La prima permette di concatenare due stringhe di caratteri, mentre la seconda utilizza un carattere specifico per concatenare più di due stringhe di caratteri.

Sintassi versione 1:

CONCAT (character_expression1, character_expression2)

dove:

character_expression Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri.

Sintassi versione 2:

string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx

dove:

string_expression Espressioni il cui valore è uguale a stringhe di caratteri, separate dall'operatore || (doppie barre verticali) per il concatenamento delle stringhe di caratteri. La prima stringa è concatenata alla seconda per formare una stringa intermedia, che successivamente viene concatenata a quella successiva e così via.

Esempio:

Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"

Risultati visualizzati:

Action Rentals - Sede centrale

INSERT

Consente di inserire una stringa di caratteri specifica in una determinata posizione all'interno di un'altra stringa, sostituendo un certo numero di caratteri nella stringa di destinazione.

Sintassi:

INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)

dove:

character_expression1 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa in cui viene effettuato l'inserimento.

character_expression2 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da inserire.

n Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dall'inizio della prima stringa in cui viene inserita una parte della seconda stringa.

m Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri nella prima stringa da sostituire con l'intera seconda stringa.

LEFT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla sinistra di una stringa.

Sintassi:

```
LEFT(character_expression, n)
```

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

n Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla sinistra della stringa che vengono restituiti.

LENGTH

Restituisce la lunghezza, in numero di caratteri, di una determinata stringa. La lunghezza non comprende i caratteri vuoti finali.

Sintassi:

```
LENGTH(character_expression)
```

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

LOCATE

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra stringa. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATE restituisce il valore 0. Per specificare una posizione iniziale dalla quale avviare la ricerca, utilizzare la funzione LOCATEN.

Sintassi:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

dove:

character_expression1 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
Espressione da cercare nell'espressione di caratteri.

character_expression2 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
Espressione su cui eseguire la ricerca.

LOCATEN

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. È identica alla funzione LOCATE, ma la ricerca viene avviata a partire dalla posizione specificata da un argomento con numeri interi. Se la stringa non viene trovata, la funzione LOCATEN restituisce un valore pari a 0. La posizione numerica da restituire è determinata considerando il primo carattere nella stringa nella posizione 1, indipendentemente dal valore dell'argomento con numeri interi.

Sintassi:

LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)

dove:

<i>character_expression1</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da cercare.
<i>character_expression2</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa su cui eseguire la ricerca.
<i>n</i>	Qualsiasi numero intero positivo e diverso da zero che rappresenta la posizione iniziale dalla quale iniziare la ricerca per trovare l'espressione.

LOWER

Converte una stringa di caratteri in minuscolo.

Sintassi:

LOWER (character_expression)

dove:

<i>character_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
-----------------------------	--

OCTET_LENGTH

Restituisce i bit, con unità in base 8 (numero di byte), di una determinata stringa.

Sintassi:

OCTET_LENGTH (character_expression)

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

POSITION

Restituisce la posizione numerica di una stringa all'interno di un'altra. Se la stringa non viene trovata, la funzione restituisce un valore pari a 0.

Sintassi:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

dove:

character_expression1 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa da cercare.

character_expression2 Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Questa è la stringa in cui eseguire la ricerca.

REPEAT

Consente di ripetere un'espressione specifica più volte (specificare un numero intero positivo).

Sintassi:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Sostituisce caratteri specifici di una stringa con altri caratteri.

Sintassi:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. In questa stringa i caratteri verranno sostituiti.

change_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri nella prima stringa che verranno sostituiti.

replace_with_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri. Specifica i caratteri che sostituiranno quelli precedenti nella prima stringa.

RIGHT

Restituisce un numero specificato di caratteri dalla destra di una stringa.

Sintassi:

`RIGHT(character_expression, n)`

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

n Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di caratteri dalla destra della prima stringa che vengono restituiti.

SPACE

Inserisce spazi vuoti.

Sintassi:

`SPACE (integer)`

dove:

integer Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

SUBSTRING

Crea una nuova stringa a partire da un numero fisso di caratteri nella stringa originale.

Sintassi:

`SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)`

dove:

character_expression Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

starting_position Un numero intero positivo che indica la posizione iniziale all'interno della prima stringa di caratteri.

Esempio:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Produce:

```
CDEF
```

TRIM

Elimina i caratteri iniziali e/o finali specificati da una stringa di caratteri.

Sintassi:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

dove:

<i>type</i>	LEADING	Elimina i caratteri iniziali specificati da una stringa di caratteri.
	TRAILING	Elimina i caratteri finali specificati da una stringa di caratteri.
	BOTH	Elimina i caratteri specifica, sia iniziali che finali, da una stringa di caratteri.
<i>character</i>		Qualsiasi carattere singolo. Se la parte del carattere della specifica e le virgolette singole sono omesse, un carattere di spazio viene utilizzato per impostazione predefinita.
<i>character_expression</i>		Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.

NOTA: è valida anche la sintassi `TRIM (character_expression)`, che comporta la rimozione di tutti gli spazi iniziali e finali.

UPPER

Converte una stringa di caratteri in maiuscolo.

Sintassi:

```
UPPER (character_expression)
```

dove:

<i>character_expression</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è uguale a una stringa di caratteri.
-----------------------------	--

Funzioni matematiche

Le funzioni matematiche eseguono operazioni matematiche.

Abs

Calcola il valore assoluto di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ABS (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Acos

Calcola l'arcocoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ACOS (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Asin

Calcola l'arcoseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ASIN (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Atan

Calcola l'arco tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

`ATAN (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Atan2

Calcola l'arco tangente di y/x , dove y è la prima espressione numerica e x è la seconda espressione numerica.

Sintassi:

ATAN2 (*n_expression1*, *n_expression2*)

dove:

n_expression (1 e 2) Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Ceiling

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più alto. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione Ceiling restituisce quel numero intero.

Sintassi:

CEILING (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Cos

Calcola il coseno di un'espressione numerica.

Sintassi:

COS (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Cot

Calcola la cotangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

COT (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Degrees

Converte un'espressione da radianti in gradi.

Sintassi:

DEGREES (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Exp

Calcola il valore e elevato alla potenza specificata.

Sintassi:

EXP (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Piano

Arrotonda un'espressione numerica non intera al numero intero successivo più basso. Se il valore dell'espressione numerica è uguale a un numero intero, la funzione FLOOR restituisce quel numero intero.

Sintassi:

FLOOR (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Log

Calcola il logaritmo naturale di un'espressione.

Sintassi:

LOG (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Log10

Calcola il logaritmo base 10 di un'espressione.

Sintassi:

LOG10 (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Mod

Divide la prima espressione numerica per la seconda e restituisce la porzione rimanente del quoziente.

Sintassi:

MOD (*n_expression1*, *n_expression2*)

dove:

n_expression (1 e 2) Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Pi

Restituisce il valore costante di pi (la circonferenza di un cerchio divisa per il diametro di un cerchio).

Sintassi:

PI()

Power

Prende la prima espressione numerica e la eleva alla potenza specificata nella seconda espressione numerica.

Sintassi:

POWER(*n_expression1*, *n_expression2*)

dove:

n_expression (1 e 2) Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Radians

Converte un'espressione da gradi in radianti.

Sintassi:

```
RADIANS (n_expression)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Rand

Restituisce un numero pseudo-casuale tra 0 e 1.

Sintassi:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Restituisce un numero pseudo-casuale in base a un valore di inizializzazione. Per un dato valore di inizializzazione, viene generato lo stesso insieme di numeri casuali.

Sintassi:

```
RAND (n_expression)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Round

Arrotonda un'espressione numerica non intera a n cifre di precisione.

Sintassi:

```
ROUND (n_expression, n)
```

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di cifre di precisione (cioè, il numero di posizioni decimali) a cui arrotondarlo.

Esempio:

```
ROUND (12.358,2)
```

Restituisce:

12.36

Sign

Restituisce un valore di 1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero positivo, un valore di -1 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a un numero negativo e 0 se il valore dell'argomento dell'espressione numerica è uguale a zero.

Sintassi:

`SIGN (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Sin

Calcola il seno di un'espressione numerica.

Sintassi:

`SIN (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Sqrt

Calcola la radice quadrata dell'argomento dell'espressione numerica. Il valore dell'espressione numerica deve essere uguale a un numero non negativo.

Sintassi:

`SQRT (n_expression)`

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è un numero non negativo.

Tan

Calcola la tangente di un'espressione numerica.

Sintassi:

TAN (*n_expression*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

Truncate

Tronca un numero decimale in modo da restituire un numero specificato di posizioni decimali.

Sintassi:

TRUNCATE (*n_expression*, *n*)

dove:

n_expression Qualsiasi espressione il cui valore è numerico.

n Qualsiasi numero intero positivo che rappresenta il numero di posizione decimali restituite.

Esempio:

TRUNCATE (12.358,2)

Restituisce:

12.35

Funzioni data/ora di calendario

Le funzioni data/ora di calendario modificano i dati in tipi di dati per data, ora e datazione. (Il tipo di dati datazione è una combinazione di data e ora).

Tutte le funzioni data sono conformi allo standard ISO 8601. Ciò influisce in modo particolare sulle funzioni quali *Week_Of_Year* e *Week_Of_Quarter*, in cui la settimana iniziale dell'anno è la prima settimana completa che include un giovedì. Per informazioni dettagliate sulle modalità di calcolo delle funzioni data, vedere lo standard ISO 8601.

Current_Date

Restituisce la data corrente. La data è determinata dal sistema in cui Oracle CRM On Demand Answers è in esecuzione. Il valore non contiene un componente di ora.

Sintassi:

CURRENT_DATE

Current_Time

Restituisce l'ora corrente. L'ora è determinata dal sistema in cui Oracle CRM On Demand Answers è in esecuzione. Il valore non contiene un componente di data.

Nota: questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

`CURRENT_TIME (n)`

dove:

- n* Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

Current_TimeStamp

Restituisce la data/datazione corrente. La datazione viene determinata dal sistema nel quale è in esecuzione Oracle CRM On Demand Answers.

Nota: questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

dove:

- n* Qualsiasi numero intero che rappresenta il numero di cifre di precisione con cui visualizzare il secondo frazionale. L'argomento è facoltativo; quando non è specificato alcun argomento, la funzione restituisce la precisione predefinita.

Day_Of_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 92) corrispondente al giorno del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

`DAY_OF_QUARTER (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

DayName

Restituisce il nome del giorno della settimana (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

DAYNAME (espressione_data)

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

DayOfMonth

Restituisce il numero corrispondente al giorno del mese per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFMONTH (espressione_data)

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

DayOfWeek

Restituisce un numero tra 1 e 7 corrispondente al giorno della settimana per una data specificata. Il numero 1 corrisponde a domenica, il numero 7 corrisponde a sabato.

Sintassi:

DAYOFWEEK (espressione_data)

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

DayOfYear

Restituisce il numero (tra 1 e 366) corrispondente al giorno dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

DAYOFYEAR (espressione_data)

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Ora

Restituisce un numero (tra 0 e 23) corrispondente all'ora per un'ora specificata. Ad esempio, 0 corrisponde alle 12,00 e 23 corrisponde alle 23,00.

Sintassi:

`HOUR (espressione_ora)`

dove:

espressione_ora Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

Minuto

Restituisce un numero (tra 0 e 59) corrispondente al minuto per un'ora specificata.

Sintassi:

`MINUTE (espressione_ora)`

dove:

espressione_ora Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

Mese

Restituisce il numero (tra 1 e 12) corrispondente al mese per una data specificata.

Sintassi:

`MONTH (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Month_Of_Quarter

Restituisce il numero (tra 1 e 3) corrispondente al mese nel trimestre per la data specificata.

Sintassi:

`MONTH_OF_QUARTER (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

MonthName

Restituisce il nome del mese (in inglese) per una data specificata.

Sintassi:

`MONTHNAME (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Now

Restituisce la datazione corrente. La funzione NOW equivale alla funzione CURRENT_TIMESTAMP.

Nota: questa funzione ottiene l'ora corrente al momento dell'esecuzione del report. L'uso di questa funzione con un'area argomenti Analytics impedisce l'inserimento del report nella cache, con conseguente deterioramento delle prestazioni.

Sintassi:

`NOW ()`

Quarter_Of_Year

Restituisce il numero (tra 1 e 4) corrispondente al trimestre dell'anno per una data specificata.

Sintassi:

`QUARTER_OF_YEAR (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Secondo

Restituisce il numero (tra 0 e 59) corrispondente ai secondi per un'ora specificata.

Sintassi:

`SECOND (espressione_ora)`

dove:

espressione_ora Qualsiasi espressione il cui valore è un'ora.

TimestampAdd

La funzione TimestampAdd aggiunge un numero di intervalli specificato a una datazione specificata. Viene restituita una singola datazione.

Sintassi:

TimestampAdd (intervallo, espressione_intero, espressione_data/ora)

dove:

<i>intervallo</i>	L'intervallo specificato. I valori validi sono: 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>espressione_intero</i>	Qualsiasi espressione il cui valore è un numero intero. Questo è il numero di intervalli da aggiungere.
<i>espressione_data/ora</i>	La datazione utilizzata come base nel calcolo.

Un'espressione di numero intero o di datazione nulla passata a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Nello scenario più semplice, questa funzione aggiunge semplicemente il valore di numero intero specificato (*integer_expression*) al componente della datazione appropriato, in base all'intervallo. L'aggiunta di una settimana corrisponde all'aggiunta di sette giorni, l'aggiunta di un trimestre corrisponde all'aggiunta di tre mesi. Un valore di numero intero negativo produce una sottrazione (arretrando nel tempo).

Un'eccedenza del componente specificato (ad esempio più di 60 secondi, di 24 ore, di dodici mesi e così via) necessita dell'aggiunta di una quantità appropriata al componente successivo. Ad esempio, quando si effettua un'aggiunta al componente del giorno di una datazione, questa funzione prende in considerazione l'eccedenza e il numero di giorni in un particolare mese (inclusi gli anni bisestili in cui febbraio è composto di 29 giorni).

Quando si effettua un'aggiunta al componente del mese di una datazione, questa funzione verifica che la datazione risultante disponga di un numero di giorni sufficiente per il componente del giorno. Ad esempio, l'aggiunta di 1 mese a 2000-05-31 non produce 2000-06-31 perché giugno non è composto di 31 giorni. Questa funzione riduce il componente del giorno all'ultimo giorno del mese, 2000-06-30 in questo esempio.

Un problema simile si verifica quando si effettua un'aggiunta al componente dell'anno di una datazione con un componente del mese di febbraio e componente del giorno di 29 (cioè, l'ultimo giorno di febbraio in un anno bisestile). Se la datazione risultante non rientra in un anno bisestile, la funzione riduce il componente del giorno a 28.

Di seguito vengono riportati esempi della funzione TimestampAdd.

Il seguente esempio di codice richiede la data e l'ora risultanti quando vengono aggiunti 3 giorni a 2000-02-27 14:30:00. Poiché Febbraio 2000 è un anno bisestile, viene restituito un solo indicatore orario 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 7 mesi vengono aggiunti a 1999-07-31 0:0:0. Questo restituisce una datazione singola di 2000-02-29 00:00:00. Notare la riduzione del componente del giorno a 29 perché il mese di febbraio è composto da un numero di giorni inferiore.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

Il seguente esempio di codice richiede la datazione risultante quando 25 minuti vengono aggiunti a 2000-07-31 23:35:00. Questo restituisce una datazione singola di 2000-08-01 00:00:00. Notare la propagazione dell'eccedenza al componente del mese.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

La funzione `TimeStampDiff` restituisce il numero totale di intervalli specificati tra due datazioni.

Sintassi:

```
TimeStampDiff (intervallo, espressione_data/ora1, espressione_data/ora2)
```

dove:

<i>intervallo</i>	L'intervallo specificato. I valori validi sono: 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>espressione_data/ora1</i>	La datazione da sottrarre alla seconda datazione.
<i>espressione_data/ora2</i>	La seconda datazione. <code>timestamp_expression1</code> viene sottratta da questa datazione in modo da determinare la differenza.

Un parametro di espressione di datazione nullo passato a questa funzione produrrà un valore di restituzione nullo.

Questa funzione determina prima il componente della datazione che corrisponde al parametro di intervallo specificato. Ad esempio, SQL_TSI_DAY corrisponde al componente del giorno e SQL_TSI_MONTH corrisponde al componente del mese.

La funzione quindi utilizza i componenti di ordine superiore di entrambe le datazioni per calcolare il numero totale di intervalli per ciascuna datazione. Ad esempio, se l'intervallo specificato corrisponde al componente del mese, la funzione calcola il numero totale di mesi per ciascuna datazione mediante l'aggiunta del componente del mese e dodici volte il componente dell'anno.

Infine, la funzione sottrae il numero totale di intervalli della prima datazione dal numero totale di intervalli della seconda datazione.

La funzione TimestampDiff arrotonda al numero intero successivo se gli intervalli frazionali rappresentano un superamento di un limite di intervallo. Ad esempio, la differenza in anni tra 1999-12-31 e 2000-01-01 è di un anno perché l'anno frazionale rappresenta un superamento da un anno a quello successivo (cioè, da 1999 a 2000). Al contrario, la differenza di anni tra 1999-01-01 e 1999-12-31 è zero perché l'intervallo frazionale rientra completamente in un particolare anno (cioè, 1999).

Quando si calcola la differenza in settimane, la funzione calcola la differenza in giorni e divide per sette prima di arrotondare.

Quando si calcola la differenza in trimestri, la funzione calcola la differenza in mesi e divide per tre prima di arrotondare.

Esempio della funzione TimestampDiff e risultati

Il seguente esempio di codice richiede una differenza in giorni tra le datazioni 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Restituisce un valore di 610. Notare che l'anno bisestile nel 2000 produce un giorno aggiuntivo.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Restituisce un numero (tra 1 e 13) corrispondente alla settimana del trimestre per la data specificata.

Sintassi:

```
WEEK_OF_QUARTER (espressione_data)
```

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Week_Of_Year

Restituisce un numero (tra 1 e 53) corrispondente alla settimana dell'anno per la data specificata.

Sintassi:

`WEEK_OF_YEAR (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Anno

Restituisce l'anno per la data specificata.

Sintassi:

`YEAR (espressione_data)`

dove:

espressione_data Qualsiasi espressione il cui valore è una data.

Esempio:

`YEAR (CURRENT_DATE)`

Funzioni di conversione

Le funzioni di conversione convertono un valore da un modulo all'altro.

Cast

Modifica il tipo di dati di uno dei valori o di un valore nullo in un altro tipo di dati. Questa modifica è necessaria prima dell'utilizzo di valori di un tipo di dati in una funzione o in una operazione che prevede un altro tipo di dati.

Sintassi:

`CAST (expression|NULL AS datatype)`

I tipi di dati supportati in cui è possibile modificare il valore sono i seguenti:

`CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,
BIT, BIT VARYING`

In base al tipo di dati di origine, alcuni tipi di destinazione non sono supportati. Ad esempio, se il tipo di dati di origine è una stringa BIT, il tipo di dati di destinazione deve essere una stringa di caratteri o un'altra stringa BIT.

Esempio:

La seguente espressione modifica (CASTs) i fatturati annuali prima in un numero intero (INTEGER) per rimuovere le posizioni decimali, quindi in un carattere (CHARACTER) in modo da poterlo concatenare con un carattere letterale (il testo 'K'):


```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Verifica se il valore di un'espressione è nullo e, in tal caso, assegna il valore specificato all'espressione.

Sintassi:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Utilizzare la funzione VALUEOF in un generatore di espressioni o in un filtro per fare riferimento al valore di una variabile di sessione definita in Oracle CRM On Demand Answers. Per ulteriori informazioni, vedere [Variabili di sessione](#) (a pagina 1109).

Le variabili di sessione devono essere utilizzate come argomenti della funzione VALUEOF. Fare riferimento alle variabili di sessione per nome.

Esempio:

Per utilizzare il valore di una variabile di sessione denominata NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

è necessario fare riferimento a una variabile di sessione mediante il nome completo.

Funzioni di sistema

Le funzioni di sistema restituiscono valori relativi alla sessione.

Utente

Restituisce l'ID dell'utente Oracle CRM On Demand corrente. Questo ID è univoco per ogni utente.

Sintassi:

```
USER ( )
```

Operatori

Gli operatori vengono utilizzati per combinare gli elementi di un'espressione in modo da eseguire determinati tipi di confronti in essa.

Operatore	Funzione in un'espressione
+	Segno più per l'addizione.

Operatore	Funzione in un'espressione
-	Segno meno per la sottrazione
*	Segno di moltiplicazione per la moltiplicazione
/	Segno di divisione per la divisione
	Concatenazione della stringa di caratteri
(Parentesi aperta per il raggruppamento di operazioni
)	Parentesi chiusa per il raggruppamento di operazioni
>	Segno maggiore di, che indica valori maggiori rispetto al confronto
<	Segno minore di, che indica valori minori rispetto al confronto
=	Segno uguale, che indica lo stesso valore
<=	Minore di o uguale a, che indica valori minori o uguali rispetto al confronto
>=	Maggiore di o uguale a, che indica valori maggiori o uguali rispetto al confronto
<>	Non uguale a, che indica valori maggiori o minori, ma non uguali
AND	AND di connessione, che indica l'intersezione con una o più condizioni per formare una condizione composta
OR	OR di connessione, che indica l'unione con una o più condizioni per formare una condizione composta
NOT	NOT di connessione, che indica una condizione non soddisfatta
,	Virgola, utilizzata per separare elementi in un elenco

Istruzioni Case

Le istruzioni Case sono blocchi di costruzione per la creazione di espressioni condizionali che possono produrre diversi risultati per diversi valori di colonna.

Case (Switch)

Questo modulo dell'istruzione Case viene anche denominato modulo CASE (Lookup). Viene esaminato il valore di expression1, quindi le espressioni WHEN. Se expression1 corrisponde a qualsiasi espressione WHEN, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se expression1 corrisponde a un'espressione in più di una clausola WHEN, viene assegnata solo l'espressione che segue la prima corrispondenza.

Se nessuna delle espressioni WHEN corrisponde, assegna il valore specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (If).

Sintassi:

```
CASE expression1
    Espressione WHEN espressione THEN
    {espressione WHEN... espressione THEN...}
    espressione ELSE
END
```

Dove:

CASE

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da un'espressione e una o più istruzioni THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

WHEN

Specifica la condizione da soddisfare.

THEN

Specifica il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

ELSE

Specifica il valore che deve essere assegnato se non viene soddisfatta alcuna espressione WHEN. Se omessa, viene assegnato il valore ELSE NULL.

END

Termina l'istruzione CASE.

Esempio

```
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
```

Nell'esempio precedente, le istruzioni WHEN devono riflettere un'uguaglianza esatta; una condizione WHEN di

```
    WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

non è valida perché gli operatori di confronto non sono consentiti.

Case (If)

Questo modulo dell'istruzione Case valuta ogni condizione WHEN e, se soddisfatta, assegna il valore nell'espressione THEN corrispondente.

Se nessuna delle condizioni WHEN è soddisfatta, assegna il valore predefinito specificato nell'espressione ELSE. Se non è specificata alcuna espressione ELSE, assegna il valore NULL.

Fare riferimento anche all'istruzione Case (Switch).

Sintassi:

```
CASE
    WHEN request_condition1 THEN expression1
    {WHEN request_condition2 THEN expression2}
    {WHEN request_condition... espressione THEN...}
    espressione ELSE
END
```

Dove:

CASE

Inizia l'istruzione CASE. Deve essere seguito da una o più istruzioni WHEN e THEN, un'istruzione ELSE facoltativa e la parola chiave END.

WHEN

Specifica la condizione da soddisfare.

THEN

Il valore da assegnare se l'espressione WHEN corrispondente è soddisfatta.

ELSE

Specifica il valore da assegnare se nessuna condizione WHEN è soddisfatta. Se omissa, si presuppone ELSE NULL.

END

Termina l'istruzione CASE.

Esempio

```
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
```

A differenza del modulo Switch dell'istruzione CASE, le istruzioni WHEN nel modulo If consentono operatori di confronto; una condizione WHEN di

```
WHEN < 0 THEN 'Under Par'
```

è valida.

Variabili di sessione

Le variabili di sessione contengono i valori predefiniti per un utente e vengono inizializzate quando un utente si collega a Oracle CRM On Demand. Una volta inizializzate, le variabili di sessione non vengono modificate per tutta la durata della sessione. Si tratta di valori privati di un utente e ogni istanza di una variabile di sessione può essere inizializzata con un valore diverso per utenti differenti. È possibile farvi riferimento nelle aree seguenti: viste Titolo, viste Descrizione, filtri di colonna, formule di colonna, Prompt dashboard e così via.

L'uso più diffuso di una variabile di sessione consiste nel farvi riferimento in una condizione di filtro di colonna di un report in cui si desidera limitare i risultati in modo dinamico. Il limite viene impostato sul valore di una variabile di sessione, ad esempio l'anno e il mese fiscali correnti.

Per fare riferimento a una variabile di sessione si usa la sintassi NQ_SESSION.{nome variabile}. Per usarla in una formula di colonna, occorre farvi riferimento usando la sintassi VALUEOF(NQ_SESSION.Nome variabile).

CURRENT_DT	Data e ora correnti.
COMPANY_LANG	Lingua predefinita dell'azienda.
COMPANY_TIMEZONE	Fuso orario predefinito dell'azienda.
COMPANY_TMPLT_COUNTRY	Paese predefinito dell'azienda.
CURRENT_MONTH	Mese fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 12.
CURRENT_QTR	Trimestre fiscale corrente della sessione per l'utente. I valori sono compresi nell'intervallo da 1 a 4.

CURRENT_YEAR	Anno fiscale corrente della sessione per l'utente. È un valore a quattro cifre, ad esempio 2011.
DISPLAYNAME	Nome dell'utente corrente.
LAST_QTR	Trimestre precedente.
LAST_QTR_YEAR	Anno del trimestre precedente.
LAST_YEAR	Anno precedente.
NEXT_QTR	Trimestre successivo.
NEXT_QTR_YEAR	Anno del trimestre successivo
NEXT_YEAR	Anno successivo.
QAGO	Ultimo trimestre.
QTR_BEFORE_LAST	Due trimestri prima.
QTR_BEFORE_LAST_YEAR	Anno dei due trimestri precedenti.
REPLUSER	ID di login dell'utente corrente.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario del server e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata nel corso della sessione.
USER_ALIAS	Alias dell'utente corrente.
USER_COMPANY_CURCY	Valuta predefinita dell'azienda.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario predefinito dell'azienda. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata nel corso della sessione.
USER_DEFAULT_CURCY	Valuta predefinita dell'utente.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primo mese dell'anno fiscale dell'utente corrente.
USER_LANG	Lingua predefinita dell'utente.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	L'offset, in minuti, tra l'indicatore orario dell'utente e l'indicatore orario del server. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login e non viene aggiornato nel corso della sessione.

USER_TIMESTAMP	L'indicatore orario dell'utente in base all'impostazione del fuso orario definita nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione.
USER_TIMEZONE	La descrizione del fuso orario definito nel profilo utente. Il valore di questa variabile viene impostato quando si esegue il login. La variabile non viene aggiornata durante la sessione.
YAGO	Anno precedente.
YEAR_MINUS_THREE	Tre anni prima.
YEAR_MINUS_TWO	Due anni prima.
YEAR_PLUS_TWO	Due anni a partire dalla data corrente.

Informazioni sulle prestazioni di report

Le prestazioni di report rivestono un'importanza particolare per le aziende con grandi volumi di dati e numerosi utenti. L'importanza delle prestazioni aumenta con l'evolvere delle esigenze di report. Capire il modo in cui Oracle CRM On Demand Answers compensa ed elabora i dati in modo efficiente con l'inserimento in cache e la gestione in momenti diversi contribuisce a creare report in grado di garantire prestazioni ottimali.

Questo argomento descrive il meccanismo built-in di inserimento dati nella cache, che garantisce tempi di risposta più rapidi e prestazioni ottimali nel corso degli aggiornamenti notturni e quando si usano le aree argomenti Reporting invece delle aree argomenti Analytics. Per ulteriori informazioni sulle prestazioni di report, vedere [Ottimizzazione delle prestazioni](#) (a pagina 1112).

Informazioni sull'inserimento dati in cache

Quando si eseguono report e query che utilizzano le aree argomenti Analytics, i risultati delle query vengono inseriti nella cache. Questa funzione consente a Oracle CRM On Demand Answers di soddisfare più velocemente le richieste delle query successive, in quanto i dati richiesti verranno acquisiti dalla cache e non dal database. In questo modo i tempi di risposta alle query risultano più brevi. Oltre a tempi di risposta ridotti, la funzione consente di conservare le risorse della rete ed elimina la necessità di elaborazione del database. Per usufruire al meglio della funzione di inserimento delle query nella cache non è necessario che le query siano identiche. Anche un sottoinsieme di una query eseguita in precedenza con una condizione di filtro oppure la stessa query con un numero di colonne inferiore può utilizzare la cache generata da una query precedente. La visibilità dei dati è totalmente garantita con l'inserimento delle query nella cache. Poiché il database viene aggiornato durante l'aggiornamento incrementale, il contenuto della cache delle query viene rimosso e ricostituito quando vengono eseguite più query in sequenza.

La funzione di inserimento delle query nella cache è supportata solo per i report e le query che utilizzano le aree argomenti Analytics. I report e le query in tempo reale non sono abilitati con la cache delle query. Le query e i report cronologici e in tempo reale utilizzano tuttavia una cache del Web server. La cache del Web

server è diversa dalla cache delle query supportata da Oracle CRM On Demand Answers. La cache del Web server per le query in tempo reale e cronologiche esiste per almeno 10 minuti dopo la creazione o l'uso, ma viene rimossa dopo 60 minuti. A seconda del numero di richieste in esecuzione, alcune query potrebbero essere rimosse prima dello scadere dei 60 minuti.

Report Analytics (cronologici) vs. report Reporting (in tempo reale)

Le esecuzioni di query che usano le aree argomenti Analytics (cronologiche) sono in genere più veloci di quelle che usano le aree argomenti Reporting (in tempo reale). Le aree argomenti Analytics utilizzano un data warehouse specializzato progettato e ottimizzato in modo esclusivo per le funzioni di analisi e report. Le aree argomenti in tempo reale utilizzano il database, che è ottimizzato per il supporto delle attività transazionali, in cui un volume ridotto di dati viene letto, scritto e aggiornato molto velocemente. Pertanto, quando si usano le aree argomenti in tempo reale, le query richiedono risorse di database che devono soddisfare anche le esigenze di aggiornamento delle transazioni di Oracle CRM On Demand, con conseguenti effetti negativi sulle prestazioni di Oracle CRM On Demand e delle stesse query in tempo reale. Data la necessità di supportare il report dei dati più aggiornati, le aree argomenti in tempo reale non sono abilitate per la funzione di inserimento delle query nella cache, che riduce i problemi delle prestazioni delle query anche in caso di query identiche.

Usare le aree argomenti in tempo reale solo quando la raccolta di dati aggiornati al minuto è importante oppure quando le aree argomenti cronologiche non soddisfano le esigenze di report dell'azienda.

Prestazioni di report durante l'aggiornamento notturno

Il processo di aggiornamento notturno può avere un effetto negativo sulle prestazioni delle query di report in tempo reale, in quanto i dati recuperati per soddisfare la richiesta vengono letti anche dal processo di aggiornamento per popolare il data warehouse utilizzato dalle aree argomenti cronologiche. Al contrario, il processo di aggiornamento notturno non ha effetto sulle prestazioni delle query di report cronologiche, poiché all'inizio del processo viene acquisito uno snapshot del data warehouse e gli utenti vengono reindirizzati a questa copia replicata. Al termine dell'aggiornamento notturno, gli utenti vengono reindirizzati in modo automatico al data warehouse aggiornato. Questa funzione è completamente trasparente per gli utenti.

Ottimizzazione delle prestazioni

Ogni volta che si accede a un report o a un'analisi, i dati vengono recuperati dal database, elaborati dal server di report e visualizzati sulla pagina. Più complessa è l'analisi, più tempo è possibile sia richiesto per interrogare il database, recuperare e presentare i dati. Questo argomento contiene linee guida per la creazione di report visualizzabili nel modo più rapido possibile.

Procedure preliminari. Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Rivedere i report predefiniti disponibili in Oracle CRM On Demand. Questi report potrebbero adattarsi a gran parte delle esigenze.
- Svolgere i corsi di formazione.
- Raccogliere i requisiti di report e farli approvare dagli azionisti.
- Verificare le impostazioni del browser per assicurarsi che il client del browser sia configurato in modo da ottenere le migliori prestazioni.

- Capire le prestazioni di report. Per ulteriori informazioni, vedere [Informazioni sulle prestazioni di report](#) (a pagina 1111).

Informazioni sulle aree argomenti

È possibile utilizzare i due tipi di area argomenti a seconda delle proprie esigenze aziendali e di report.

Le aree argomenti Analytics andrebbero utilizzate regolarmente per la creazione di report. Queste aree argomenti vengono create utilizzando un warehouse costruito in modo speciale e regolato per ottenere le migliori prestazioni per le interrogazioni. Il data warehouse utilizzato per le aree argomenti Analytics viene aggiornato giornalmente e i report creati utilizzando queste aree argomenti sono più rapidi nella visualizzazione dei risultati di quelli delle aree argomenti di report, anche nel caso di interrogazioni estese e complesse.

Le aree argomenti reporting vengono create utilizzando lo stesso database in cui hanno luogo tutte le altre transazioni utente, pertanto utilizzano le stesse risorse da cui dipende l'applicazione durante il recupero dei dati per i report.

Linee guida per l'utilizzo di un'area argomenti reporting

Se si utilizza un'area argomenti reporting, seguire le linee guida riportate di seguito.

- Quando possibile, utilizzare i campi delle cartelle Indirizzo (esteso).
- Quando possibile, limitare al minimo l'uso degli elementi riportati di seguito.
 - Campi elenco di selezione personalizzati.
 - Campi da qualsiasi cartella Utente proprietario. Utilizzare invece il campo Proprietario.
 - Campi dalla cartella Contatto primario interna alla cartella Cliente.
 - Funzioni CAST per i campi Data o Data/ora.
 - I campi Cliente primario, Ultima modifica effettuata da, Creazione di e Responsabile.
 - Campi dalle cartelle di tipo data, quali le cartelle Data creazione e Data chiusura.

Sebbene queste cartelle rappresentino un modo comodo per raggruppare l'attributo data per settimana, mese, trimestre o anno, il loro uso rende più complessa la e interessa le prestazioni del report. È consigliabile utilizzare invece i campi Data o Data/ora dalla cartella del tipo di record principale, quando possibile. Ad esempio, aprire l'area argomenti Opportunità e selezionare il campo Data chiusura nella cartella Opportunità piuttosto che un campo dalla cartella Data chiusura.

Linee guida per il miglioramento delle prestazioni

Per migliorare le prestazioni, seguire le linee guida riportate di seguito.

Creare i report in modo incrementale

Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Iniziare con pochi elementi ed effettuare test del report durante la creazione. Iniziare con pochi campi, quindi eseguire test su di essi prima di aggiungere altre colonne.
- Effettuare test sui filtri per determinare la miglior sequenza da utilizzare.
Sequenze differenti possono migliorare o peggiorare le prestazioni, ma solo effettuando delle prove è possibile determinarlo.

Ridurre al minimo l'uso di tipi di record trasversali a campi o colonne

Seguire le linee guida riportate di seguito.

- **Colonne.** Quando si selezionano colonne da più tipi di record per l'analisi, si aggiunge complessità all'interrogazione dei dati. Tale complessità può incidere sulla velocità di visualizzazione dei risultati. Pertanto, tenere presente questa considerazione quando si includono campi con tipi di record incrociati.
- **Selettori di colonna.** Mantenere tutti i selettori di colonna nello stesso tipo di record. Quando possibile, non utilizzare un selettore di colonna che passa trasversalmente a un altro tipo di record.
- **Richieste.** Tentare di creare tutti i campi di riferimento delle richieste nella stessa cartella del tipo di record.

Utilizzare campi indicizzati

Effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Utilizzare un campo indicizzato per filtrare i dati nei report in tempo reale.
I campi indicizzati sono ottimizzati in modo che i risultati dei report vengano visualizzati nel modo più rapido possibile.
- Pianificare in anticipo l'impostazione dei dati per essere certi che nei campi indicizzati siano memorizzati i dati corretti.
In questo modo è possibile creare report che utilizzano i campi indicizzati, incorporandoli nelle posizioni migliori. Oracle CRM On Demand dispone inoltre di un numero ristretto di campi personalizzati indicizzati. Il numero varia in base al tipo di campo e al tipo di record.

Limitare la gerarchia organizzativa a cinque livelli

Più alta la posizione dell'utente nella gerarchia organizzativa, più dati vengono restituiti e più lenta è l'esecuzione del report. Pertanto, limitare la gerarchia a un massimo di cinque livelli.

Utilizzare i filtri

L'uso dei filtri riduce la quantità di dati restituiti quando si accede a un'analisi. I filtri possono rendere più veloce l'esecuzione del report.

- Applicare i filtri come primo passo per la creazione di un report. Se l'azienda dispone di molti dati non eseguire l'anteprima di un report prima di aver applicato i filtri.
- L'applicazione dei filtri al tipo di record principale è prioritaria. Ad esempio, quando si utilizza un'area argomenti Attività, filtrare Attività.

- Scegliere in primo luogo i filtri più restrittivi, quindi, dopo qualche prova, allentare le restrizioni.

Tuttavia, per l'aggiunta dei filtri tenere presenti le linee guida riportate di seguito.

- Se un filtro fa riferimento a una colonna con una formula di base CASE, il filtro può influenzare negativamente le prestazioni del report, a seconda della formula e della relativa elaborazione richiesta. Quando si filtra un campo con un'istruzione CASE o un'altra formula, fare alcune prove per determinare come il filtro influisce sulle prestazioni del report.
- Prima di utilizzare una formula CASE, è consigliabile porsi le domande riportate di seguito.
 - Questa classificazione può essere eseguita in Oracle CRM On Demand utilizzando la funzione Workflow?
 - Il codice di classificazione viene visualizzato in altri report? In caso affermativo, considerare di creare una nuova colonna e un workflow per popolarla.
- L'esecuzione di un report che filtra un campo Data personalizzato può essere più veloce di quella di un report simile che filtra un campo personalizzato Data e ora, poiché tutti i campi Data e ora comportano la conversione dei fusi orari, che influenza le prestazioni del report. Pertanto, quando possibile, filtrare i campi Data personalizzati piuttosto che i campi Data e ora personalizzati.
- Evitare di utilizzare la clausola OR su tipi di record o colonne diversi (ad esempio, dove SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'High' OR Account.Industry = 'Medical'). Tentare piuttosto una delle operazioni riportate di seguito.
 - Rimuovere la clausola OR ed effettuare un'ulteriore classificazione nella tabella pivot.
 - Suddividere il report in più report più piccoli e unire i risultati utilizzando l'analisi combinata.

Seguire le linee guida per la definizione delle richieste

È possibile definire le richieste per il report nel Passo 3 della pagina Crea e visualizza analisi in Oracle CRM On Demand. Queste richieste consentono agli utenti che accedono al report finito di effettuare selezioni per limitare i dati visualizzati nel report. Quando si esegue un report che utilizza le richieste, l'esperienza dell'utente è influenzata dal tempo di elaborazione delle richieste e dal tempo di elaborazione del report.

Se si aggiungono richieste al proprio report, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Ridurre al minimo il numero di richieste utilizzate per un report.
- Evitare di utilizzare le immagini ad alta risoluzione per le richieste Immagine. Si consiglia di non utilizzare nei report immagini che superino i 100 dpi. Per prestazioni ottimali, utilizzare immagini di 50 dpi o meno.
- Quando si definiscono i prompt, per ottenere le prestazioni più veloci, nel menu dei valori da mostrare scegliere Nessuno o Tutti i valori. Evitare di utilizzare l'opzione Valori limitati da filtro. Tale opzione limita le selezioni delle richieste visualizzate nel report. La limitazione si basa su altri filtri e richieste applicati al report. Se un report contiene grandi volumi di dati, l'opzione può rallentare le prestazioni del report.

Quando si decide se selezionare l'opzione Nessuno, Tutti i valori o Valori limitati da filtro, si consiglia di trovare un compromesso tra il livello delle prestazioni del report desiderato e la presentazione ottimale dei valori selezionabili per gli utenti.

Fornire collegamenti per l'accesso ai report dei dettagli

Invece di creare un report che presenta un lungo elenco di tabelle dati, diagrammi e grafici, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Progettare un report iniziale per mostrare le informazioni di riepilogo o gli andamenti e consentire all'utente di espandere i dettagli.
- Creare report per informazioni più dettagliate selezionando i dati dal primo report. Quindi, fornire collegamenti per l'accesso al report di riepilogo.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i report alle tabelle.

Per collegare i report alle tabelle

- 1** Fare clic sull'icona Formato colonna per aprire la finestra di dialogo Proprietà colonne.
- 2** Fare clic sulla scheda Formato colonna.
- 3** Nell'elenco a discesa Tipo interazione valori, scegliere Naviga.
- 4** Nel campo Passa ad altra analisi, individuare un report dettagliato che si desidera espandere, quindi fare clic su OK.

La procedura riportata di seguito descrive come collegare i report ai diagrammi.

Per collegare i report ai diagrammi

- 1** Fare clic sull'icona Opzioni diagrammi aggiuntive nella pagina di modifica del diagramma (nella barra Analisi: Titolo report, nella parte sinistra della pagina).
- 2** Fare clic sulla scheda Interazione.
- 3** Selezionare Naviga e individuare un report dettagliato a cui accedere dal diagramma.

Limitare il numero di operazioni sugli insiemi

Alcune funzionalità avanzate consentono di combinare le interrogazioni. È quindi possibile effettuare operazioni sugli insiemi quali unioni, intersezioni e altre azioni di collegamento su tali interrogazioni per creare un report finale. Maggiore è il numero di risultati delle interrogazioni combinati, maggiore è il tempo di elaborazione richiesto per eseguire il report finale. Per un'elaborazione più veloce, limitare il numero di operazioni sugli insiemi a non più di tre.

Chiarire il codice HTML e le descrizioni

Quando si utilizza il codice HTML insieme a istruzioni SQL, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Assicurarsi che il codice HTML sia chiaro e preciso e non contenga tag non necessarie o informazioni superflue.
- Assicurarsi che le descrizioni siano chiare e precise e non contengano istruzioni non necessarie.

Descrizioni precise rendono la formattazione specificata più efficiente e riducono i problemi di prestazioni.

Rimuovere le colonne nelle tabelle pivot.

Le tabelle pivot consentono di mostrare il report in più viste senza scrivere più report, ma possono anche influenzare le prestazioni. Quando possibile, rimuovere dai criteri di report (nel Passo 1 - Definisci criteri) le colonne che non sono utilizzati nella tabella pivot stessa.

Utilizzare i risultati del diagramma pivot

Quando possibile, per ciascuna tabella pivot che richiede un diagramma, utilizzare l'opzione Risultati diagramma pivot invece di creare una vista Diagramma separata. Più diagrammi in un report possono richiedere maggiore elaborazione, poiché Oracle CRM On Demand deve creare i diagrammi singolarmente, piuttosto che simultaneamente con la tabella pivot.

Assicurarsi che i report siano scalabili

I report possono anche essere eseguiti in un test prima di importare tutti i dati di produzione. Una volta importati tutti i dati di produzione, il maggior volume dei dati influenza negativamente le prestazioni del report. Se si è in fase di implementazione di Oracle CRM On Demand, considerare del tempo per effettuare nuovi test e regolare i report dopo aver terminato di importare tutti i dati di produzione.

Utilizzare i campi Codice e UTC ottimizzati nei filtri

Nelle dimensioni di molte aree argomenti reporting sono disponibili campi speciali ottimizzati per ridurre il tempo di interrogazione quando vengono usati nei filtri. I campi ottimizzati si contraddistinguono per la presenza della parola *Codice* o *UTC* nel nome. Ad esempio, la dimensione Cliente dispone del campo Tipo di cliente, ma esiste anche il campo Codice tipo cliente, ovvero la versione ottimizzata del campo Tipo di cliente. I campi ottimizzati e i campi non ottimizzati producono gli stessi risultati nei report, ma l'uso di un campo ottimizzato nel filtro consente di generare interrogazioni più veloci. Questo metodo è più rapido di quello che prevede l'uso di un campo non ottimizzato. L'uso di questi campi nelle condizioni di filtro riduce il numero di join di tabelle aggiuntivi e consente di evitare le conversioni di data e ora basate sul fuso orario dell'azienda.

Nota: i campi ottimizzati supportano le traduzioni per tutte le lingue supportate, ma non supportano la ridenominazione dei tipi di record.

Per determinare se esistono campi filtro ottimizzati per un'area argomenti reporting specifica, consultare la Guida in linea dell'area argomenti interessata e cercare il titolo *Campi filtro ottimizzati*.

15 Dashboard

La home page Dashboard riporta un elenco di dashboard disponibili. I dashboard possono visualizzare richieste salvate, immagini, diagrammi, tabelle, testo da Oracle CRM On Demand Answers e collegamenti a siti Web e documenti. Un *dashboard* consiste in una o più pagine visualizzate come schede lungo la parte superiore del dashboard.

In Oracle CRM On Demand sono disponibili alcuni dashboard precostruiti. Inoltre, gli utenti con il privilegio Gestisci dashboard possono creare dashboard interattivi che forniscono viste personalizzate delle informazioni aziendali ed esterne. Se il ruolo include questo privilegio, è possibile utilizzare l'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers per aggiungere contenuto a un dashboard interattivo trascinando il contenuto da un riquadro di selezione e rilasciandolo nella pagina di layout del dashboard. La pagina di layout è costituita da colonne per l'allineamento del contenuto, ciascuna delle quali contiene delle sezioni in cui è incluso il contenuto. L'aspetto di un dashboard, ad esempio i colori di sfondo e la dimensione del testo, è controllato dagli stili. È inoltre possibile utilizzare la finestra di dialogo di formattazione del layout per modificare l'aspetto del dashboard.

NOTA: non è possibile modificare i dashboard precostruiti in Oracle CRM On Demand.

I dashboard interattivi possono contenere tre tipi di contenuto:

- Oggetti dashboard
- Contenuto salvato nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand
- Viste delle cartelle nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand

Limitazioni valide durante la creazione o visualizzazione di dashboard

Quando si creano o si visualizzano i dashboard interattivi, considerare quanto riportato di seguito.

- A un utente che crea o modifica dashboard interattivi è consentito aggiungere al dashboard qualsiasi report a cui abbia accesso.

I report vengono memorizzati nelle cartelle, l'accesso alle quali è determinato dai ruoli degli utenti. Il privilegio Gestisci dashboard, che consente agli utenti di creare e modificare i dashboard interattivi, non include il privilegio Gestisci report personalizzati, che fornisce accesso completo a tutte le sottocartelle dei report e ai report nella cartella condivisa a livello aziendale. Per ulteriori informazioni sulla visibilità delle cartelle, vedere gli argomenti [Report](#) (a pagina 779) e [Impostazione della visibilità degli utenti sulle cartelle dei report condivise](#) (vedere "Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise" a pagina 814).
- I report aggiunti ai dashboard interattivi potrebbero non essere visibili per tutti gli utenti dell'azienda. L'accesso ai report dipende dal ruolo utente.

Se il ruolo di un utente non consente all'utente di visualizzare un determinato report su un dashboard, nel dashboard viene visualizzato un messaggio di errore.

- Se un report aggiunto a un dashboard viene eliminato, durante la modifica del dashboard nell'Editor dashboard viene visualizzato un punto esclamativo (!) accanto al nome del report. Se un utente sta visualizzando il dashboard riceverà un messaggio di errore.
- I periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano un nuovo calendario fiscale.

La tabella riportata di seguito descrive i termini presenti nell'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers.

Termine	Definizione
Colonne	Le colonne vengono utilizzate per allineare il contenuto in un dashboard. Il contenuto effettivo è incluso nelle sezioni all'interno delle colonne. In una pagina del dashboard è possibile creare il numero desiderato di colonne. In ogni nuova pagina del dashboard viene inclusa automaticamente una colonna vuota contenente una sezione vuota. Le colonne utilizzate nei dashboard non sono correlate alle colonne utilizzate nei report.
Oggetti dashboard	Gli oggetti dashboard sono gli elementi utilizzati solo nei dashboard. Le sezioni in cui è incluso il contenuto e i collegamenti di navigazione sono esempi di oggetti dashboard.
Cartelle	Le cartelle rappresentano elementi organizzativi in cui sono memorizzati i contenuti salvati nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand, ad esempio le richieste create in Oracle CRM On Demand Answers. Una cartella è simile a una directory di UNIX oppure a una cartella di Microsoft Windows.
Pagine	<p>Nelle pagine sono riportate le colonne e le sezioni in cui è raccolto il contenuto di un dashboard. Ciascun dashboard contiene almeno una pagina. Nell'Editor dashboard le pagine sono identificate da schede lungo la parte superiore del dashboard. Per organizzare il contenuto vengono utilizzate più pagine, ad esempio le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none">■ una pagina per memorizzare i risultati da Oracle CRM On Demand Answers a cui si fa riferimento quotidianamente;■ una pagina che contiene collegamenti ai siti Web dei propri fornitori;■ una pagina con i collegamenti alla intranet aziendale.
Risultati	I risultati, definiti anche report, rappresentano l'output restituito dal server Oracle CRM On Demand. I risultati corrispondono ai criteri della richiesta specificati mediante Oracle CRM On Demand Answers. Il formato predefinito per la visualizzazione dei risultati in un dashboard è la visualizzazione in tabella. È possibile visualizzare i risultati in altri formati, ad esempio nei diagrammi. I risultati possono essere esaminati, analizzati, salvati, stampati o scaricati in un foglio di lavoro.

Termine	Definizione
Sezioni	Le sezioni sono contenute nelle colonne all'interno del layout del dashboard. Includono il contenuto trascinato dal riquadro di selezione e vengono utilizzate per organizzare il contenuto all'interno delle colonne.
Stili	Gli stili controllano la formattazione dei risultati e dei dashboard per la visualizzazione, ad esempio il colore del testo e dei collegamenti, il tipo di carattere e la dimensione del testo, i bordi nelle tabelle, i colori e gli attributi dei diagrammi e così via. Gli stili sono organizzati in cartelle contenenti fogli di stile CSS (file con estensione .css), immagini e modelli di diagramma. Durante la formattazione dei risultati in Oracle CRM On Demand Answers è possibile modificare alcuni elementi nei fogli di stile, ad esempio i bordi delle tabelle e la dimensione del testo.
Catalogo di presentazione	Nel Catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand è memorizzato il contenuto creato utilizzando Oracle CRM On Demand Answers. I tipi di contenuto memorizzati nel Catalogo di presentazione includono: <ul style="list-style-type: none"> ■ richieste create con Oracle CRM On Demand Answers; ■ filtri applicati ai risultati; ■ informazioni sui dashboard.

Argomenti correlati

Gli argomenti riportati di seguito contengono informazioni correlate.

- [Gestione dei dashboard](#) (a pagina 1121)
- [Report](#) (a pagina 779)

Gestione dei dashboard

Se il ruolo utente include il privilegio per la gestione dei dashboard, è possibile utilizzare l'editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers per creare e modificare i dashboard interattivi. Per gestire i dashboard, effettuare le operazioni descritte di seguito:

- [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1122)
- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1123)
- [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1124)
- [Ridenominazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1136)
- [Eliminazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1136)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1138)
- [Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1137)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1140)

- [Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo](#) (a pagina 1143)
- [Visualizzazione dei dashboard](#) (a pagina 1144)
- [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1144)
- [Informazioni sulle aree argomenti nei report](#) (a pagina 829)
- [Note d'uso nelle aree argomenti](#) (a pagina 1145)

Creazione di dashboard interattivi

In questo argomento viene descritto come creare un nuovo dashboard interattivo.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per creare un dashboard interattivo

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic su Nuovo dashboard.
- 4 Nella pagina Modifica dashboard, immettere il nome e la descrizione per il dashboard e fare clic su Salva. Viene di nuovo visualizzata la pagina Gestisci dashboard.

- 5 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic sul collegamento Progettazione per il dashboard creato.

L'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand. Il nome del nuovo dashboard viene visualizzato nella parte superiore della pagina.

NOTA: i dashboard appena creati contengono una pagina vuota. Nei dashboard contenenti una sola pagina, il nome della stessa non viene visualizzato come scheda nella parte superiore del dashboard. I nomi delle pagine del dashboard vengono visualizzati nella parte superiore del dashboard solo quando il dashboard contiene più pagine.

NOTA: nel menu a discesa Dashboard possono essere visualizzati fino a 199 dashboard. Se si crea un numero di dashboard superiore a tale limite, non sarà possibile usare il menu a discesa Dashboard per accedervi.

Una volta creato il dashboard, è possibile aggiungervi del contenuto. Per ulteriori informazioni su come gestire il contenuto dei dashboard, controllarne l'aspetto e aggiungervi pagine, vedere gli argomenti seguenti:

- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1123)
- [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1124)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1138)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1140)

Passaggio all'Editor dashboard

Nell'Editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers è possibile aggiungere contenuto ai dashboard interattivi, controllare l'aspetto dei dashboard nonché rinominare ed eliminare gli oggetti in essi contenuti.

NOTA: non è possibile modificare i dashboard precostruiti forniti in Oracle CRM On Demand.

In questo argomento viene descritto come passare all'Editor dashboard per utilizzare i dashboard interattivi esistenti. Se si desidera creare un nuovo dashboard, vedere [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1122).

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per passare all'Editor dashboard

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, selezionare Progettazione nel menu a livello di record per il dashboard che si desidera modificare.

L'Editor dashboard in Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata, indipendente dalle altre pagine di Oracle CRM On Demand.

Nella procedura riportata di seguito viene descritto come selezionare la pagina del dashboard che si desidera utilizzare.

Per selezionare una pagina del dashboard

NOTA: se si stava già utilizzando una pagina del dashboard, l'esecuzione di questa azione determina il salvataggio delle modifiche apportate a tale pagina.

- Dall'elenco a discesa Pagina accanto al nome del dashboard nella pagina Editor dashboard, selezionare la pagina che si desidera modificare.

Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi

È possibile aggiungere pagine a un dashboard interattivo.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per aggiungere una pagina a un dashboard interattivo

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sull'icona Aggiungi pagina dashboard nella parte superiore della pagina.



- 3 Immettere un nome e una descrizione per la pagina del dashboard.

- 4 Fare clic su OK.

La nuova pagina viene visualizzata nel dashboard.

NOTA: se il dashboard contiene una sola pagina, il nome della pagina non verrà visualizzato su una scheda. Le schede appaiono solo quando il dashboard contiene più pagine per consentire di spostarsi da una pagina all'altra facendo clic sulle schede.

Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi

Negli argomenti riportati di seguito viene descritto come aggiungere e visualizzare il contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi.

NOTA: per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

- [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123)
- [Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1123)
- [Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1125)
- [Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1127)
- [Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1128)
- [Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1128)
- [Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1131)
- [Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1132)
- [Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1133)
- [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report](#) (a pagina 1133)

- [Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1135)

Argomenti correlati

Per informazioni correlate sui dashboard interattivi, vedere gli argomenti seguenti:

- [Creazione di dashboard interattivi](#) (a pagina 1122)
- [Ridenominazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1136)
- [Eliminazione degli oggetti dashboard](#) (a pagina 1136)
- [Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1138)
- [Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1137)
- [Creazione di prompt per dashboard interattivi](#) (a pagina 1140)
- [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1144)

Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi

In questo argomento viene descritto come controllare l'aspetto delle pagine del dashboard utilizzando l'Editor dashboard. Per ulteriori informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Utilizzo delle colonne nelle pagine dei dashboard interattivi

Le colonne vengono utilizzate per allineare il contenuto in un dashboard. Il contenuto effettivo è incluso nelle sezioni all'interno delle colonne. È possibile aggiungere o rimuovere le colonne, impostarne la larghezza in pixel oppure come percentuale della pagina del dashboard, nonché inserire interruzioni di colonna.

Quando una pagina del dashboard contiene più colonne, è possibile suddividerle per disporle correttamente sulla pagina. La funzione di trascinamento della selezione non comporta il riposizionamento delle colonne. Ad esempio, se sono presenti due colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna a destra sposterà tale colonna sotto la prima colonna. Entrambe le colonne occuperanno pertanto l'intera larghezza originariamente occupata dalle due colonne affiancate. Se invece sono presenti tre colonne affiancate, l'inserimento di un'interruzione di colonna nella colonna centrale comporterà lo spostamento delle due colonne più esterne sotto la prima colonna, che pertanto occuperà l'intera larghezza originariamente occupata dalle prime due colonne.

Per aggiungere una nuova colonna

- Fare clic sull'icona Aggiungi colonna nella parte superiore dell'Editor dashboard.



Alla pagina del dashboard viene aggiunta una nuova colonna.

Per impostare la larghezza di una colonna

- 1 Fare clic su Proprietà e scegliere Proprietà colonna.
- 2 Nella finestra di dialogo Proprietà colonna espandere il collegamento Opzioni di formattazione aggiuntive.
- 3 Nella sezione Opzioni di formattazione aggiuntive, specificare la larghezza della colonna come descritto di seguito.
 - Per specificare la larghezza in pixel, immettere il numero di pixel, ad esempio 200.
 - Per specificare la larghezza come percentuale della pagina del dashboard, utilizzare il simbolo di percentuale (%), ad esempio 20%.
- 4 Fare clic su OK.

Per inserire un'interruzione di colonna

- Fare clic su Proprietà, scegliere Inserisci interruzione colonna e selezionare il tipo di interruzione desiderato.

Se si esegue di nuovo l'interruzione di colonna, viene reimpostato il layout precedente della colonna.

Aggiunta di sezioni alle pagine dei dashboard interattivi

Le sezioni vengono utilizzate all'interno delle colonne per includere il contenuto di un dashboard. Per impostazione predefinita le sezioni vengono allineate verticalmente. In una colonna è possibile trascinare il numero desiderato di sezioni.

Se all'interno di una colonna viene trascinato il contenuto senza aver prima aggiunto una sezione per contenerlo, verrà creata automaticamente una sezione.

Se si trascina una sezione da una colonna a un'altra, nell'operazione di trascinamento viene anche incluso tutto il contenuto della sezione.

Per aggiungere una sezione a una colonna

- Nel riquadro di selezione, trascinare un oggetto Sezione dall'area Oggetti dashboard nella colonna.

Quando il cursore si trova nella posizione appropriata all'interno della colonna per rilasciare la sezione, la colonna viene evidenziata.

Visualizzazione orizzontale delle sezioni nelle pagine dei dashboard interattivi

Per impostazione predefinita le sezioni vengono allineate verticalmente.

Per visualizzare una sezione orizzontalmente

- Fare clic su Proprietà per la sezione e scegliere Disponi orizzontalmente.

Salvataggio delle modifiche apportate alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile salvare le modifiche in qualsiasi momento.

Per salvare le modifiche apportate a una pagina del dashboard interattivo

Effettuare una delle operazioni riportate di seguito.

- Fare clic su Salva.
- Lasciare la pagina sulla quale si sta lavorando nell'Editor dashboard.

Ad esempio, le modifiche vengono salvate se si aggiunge o si modifica un'altra pagina, se si cambiano le proprietà di un dashboard oppure se si modifica un prompt, un filtro o una richiesta.

Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi

È possibile fare in modo che un'intera sezione di un dashboard e il relativo contenuto vengano visualizzati in modo condizionale in base ai risultati restituiti per una determinata richiesta di Oracle CRM On Demand Answers. È possibile utilizzare questa funzionalità per guidare gli utenti durante la visualizzazione dei dashboard. Per ulteriori informazioni su questa funzionalità, vedere [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1144).

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per visualizzare il contenuto in modo condizionale in una pagina del dashboard interattivo

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic su Proprietà per la sezione che include il contenuto e selezionare Navigazione guidata.

- 3 Nella finestra di dialogo Proprietà navigazione guidata, specificare le opzioni desiderate e selezionare la richiesta dal catalogo di presentazione.
- 4 Fare clic su OK.

Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi

I collegamenti di navigazione guidata nelle pagine dei dashboard interattivi possono essere statici o condizionali. I collegamenti statici vengono sempre visualizzati, mentre i collegamenti condizionali appaiono solo se i risultati soddisfano determinati criteri. È possibile utilizzare questa funzionalità per guidare gli utenti durante la visualizzazione dei dashboard. Per ulteriori informazioni sulla navigazione guidata, vedere [Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi](#) (a pagina 1144).

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per aggiungere un collegamento di navigazione guidata a una pagina del dashboard interattivo

- 1 Passare all'Editor dashboard.
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).
- 2 Nella pagina Editor dashboard, trascinare un oggetto Collegamento navigazione guidata dal riquadro di selezione in una sezione della pagina del dashboard.
- 3 Fare clic sul pulsante Proprietà del collegamento.
- 4 Nella finestra di dialogo Proprietà del collegamento di navigazione guidata, effettuare le operazioni riportate di seguito.
 - Se si desidera rendere il collegamento condizionale, selezionare Sì per l'opzione Richiesta origine di riferimento, quindi specificare la richiesta dell'origine.
 - Specificare le proprietà del collegamento.

NOTA: per gli URL fornire il percorso completo.
- 5 Fare clic su OK.

Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile aggiungere collegamenti di testo e immagine a un dashboard e specificare le operazioni da eseguire quando si fa clic su di essi. Ad esempio, è possibile reindirizzare gli utenti a un altro sito Web o a un

dashboard diverso, aprire i documenti, avviare le applicazioni oppure eseguire un'altra azione supportata dal browser in uso. È anche possibile aggiungere solo un'immagine o del testo senza collegamenti.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per aggiungere un collegamento di testo o un'immagine a una pagina del dashboard interattivo

1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

2 Nel riquadro di selezione della pagina Editor dashboard, trascinare un oggetto Collegamento o Immagine in una sezione all'interno della pagina del dashboard.

3 Fare clic sul pulsante Proprietà dell'oggetto.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà collegamento o immagine.

4 Specificare le opzioni desiderate.

- Per un collegamento di testo, immettere il testo nel campo Didascalia.

- Per un collegamento basato su un'immagine, immettere la posizione e il nome dell'immagine nel campo Immagine.

Specificare la posizione sotto forma di URL. Di seguito sono riportati alcuni esempi.

`http://imageserver/MyImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

Se l'immagine non si trova sul server locale, l'URL deve includere `http://`. Se l'immagine deve essere utilizzata in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionata in un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti.

Se si desidera associare l'immagine a una didascalia, immettere la didascalia desiderata nella casella Didascalia, quindi utilizzare l'elenco a discesa Layout per scegliere la posizione della didascalia rispetto all'immagine.

5 Specificare l'operazione da eseguire quando si fa clic sul testo o sull'immagine.

- Per impostare la visualizzazione di una richiesta o un dashboard quando si fa clic sul collegamento o sull'immagine, come destinazione specificare Richiesta o Dashboard, quindi fare clic sul pulsante Sfoglia per selezionare la richiesta o il dashboard.

- Per impostare l'esecuzione di un'altra operazione, ad esempio l'apertura di un sito Web, di un documento o di un programma, specificare la destinazione sotto forma di URL e immettere il percorso completo nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione. Nell'area Destinazione, scegliere se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in un'altra finestra.

Per collegamento si intende qualsiasi URL (Uniform Resource Locator) che il browser può interpretare. Gli URL possono puntare a siti Web, documenti, immagini, siti FTP, newsgroup e così via. In base al browser in uso, di seguito sono riportati alcuni esempi di URL validi:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Per ulteriori informazioni sui tipi di contenuto interno o esterno al quale è possibile collegarsi, vedere tabella riportata di seguito.

NOTA: per i documenti condivisi l'amministratore dell'azienda può creare una directory virtuale sul server di presentazione denominata `\DashboardFiles` ed eseguirne la mappatura a una directory di rete condivisa con lo stesso nome. Questa directory virtuale consente agli utenti che dispongono delle autorizzazioni appropriate di pubblicare file in questa cartella e di fare riferimento ad essi tramite i relativi nomi di URL anziché i nomi di condivisione di rete completamente qualificati, ad esempio `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` anziché `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

SUGGERIMENTO: quando si sceglie se la destinazione deve essere visualizzata nella finestra del browser esistente o in una nuova finestra, tenere presente le informazioni seguenti. È possibile controllare la modalità di visualizzazione del collegamento per tutte le operazioni, ad eccezione dell'invio della posta e dell'esecuzione di un programma. Se si desidera che l'operazione venga eseguita nel riquadro di visualizzazione del dashboard, scegliere la finestra corrente. Se si desidera che l'operazione venga eseguita in una nuova finestra del browser, scegliere una nuova finestra.

NOTA: per aggiungere solo testo o immagini senza collegamenti, non specificare alcun valore nel campo che segue le opzioni relative alla destinazione.

6 Fare clic su OK.

Nella tabella seguente sono riportate le opzioni di collegamento per l'aggiunta di un collegamento di testo o un'immagine mediante l'Editor dashboard.

Opzione di collegamento	Commenti
Sito Web o documento	<p>È necessario individuare l'URL o l'indirizzo del sito o del documento. È possibile copiare l'indirizzo di destinazione dalla casella dell'indirizzo o dell'ubicazione del browser, quindi incollarlo.</p> <p>Per un sito Web, è possibile omettere la parte <code>http://</code> dell'indirizzo se l'URL risiede sul server Web, come nel caso di un sito intranet.</p> <p>Se l'URL risiede sul server Web dell'organizzazione, è possibile immettere l'indirizzo relativo del file, ad esempio:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Documento locale o condiviso	<p>Se il documento deve essere utilizzato in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionato su un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti. Esempi dei tipi di documenti che è possibile aprire sono i fogli di lavoro contenenti i report delle vendite recenti, una presentazione in diapositive relativa a un nuovo prodotto, un documento di Microsoft Word contenente il report annuale dell'azienda, un file grafico che contiene una mappa del percorso dall'aeroporto alla sede dell'azienda e così via.</p> <p>Ad esempio, se il documento è per uso personale, la posizione potrebbe essere:</p>

Opzione di collegamento	Commenti
	<p>c:\mycomputer\reports\report.doc</p> <p>Nel caso di un documento condiviso, specificare il nome UNC, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\reports\report.doc</p>
Invio di e-mail a un utente specificato	<p>È necessario conoscere l'URL mailto, ad esempio:</p> <p>mailto:support@oracle.com</p> <p>Quando l'utente seleziona questo collegamento, il browser avvia l'applicazione di e-mail con il campo Destinatario: compilato. Il browser controlla l'avvio del programma di e-mail.</p>
Esecuzione di un programma	<p>Se il programma deve essere utilizzato in un ambiente condiviso, è necessario che sia posizionato su un'unità di rete accessibile a tutti gli utenti. È possibile utilizzare questa funzione per scaricare ed eseguire un'applicazione. L'avvio dell'applicazione è controllato dal sistema operativo. Ad esempio, se si desidera avviare Microsoft Word solo per uso personale, la posizione potrebbe essere:</p> <p>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</p> <p>Per un programma in licenza a più utenti su un'unità condivisa, specificare il nome UNC per la posizione, ad esempio:</p> <p>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</p>
Aggiornamento del browser mediante JavaScript	<p>È necessario che il browser supporti JavaScript per utilizzare l'esempio riportato di seguito.</p> <p>javascript:window.location.reload()</p> <p>Nell'area Destinazione, scegliere l'opzione Finestra corrente.</p>

Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile aggiungere a un dashboard una vista di una cartella per il catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand e il relativo contenuto, come le richieste salvate. Ad esempio, se si dispone di un gruppo di richieste salvate che vengono eseguite di frequente, è possibile aprire la cartella nel dashboard, passare a una richiesta salvata, quindi fare clic su di essa per eseguirla.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per aggiungere una vista di una cartella del catalogo di presentazione a una pagina del dashboard interattivo

- 1** Passare all'Editor dashboard.
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).
- 2** Nel riquadro di selezione trascinare un oggetto Cartella in una sezione della pagina del dashboard.
- 3** Fare clic sul pulsante Proprietà della cartella.
Viene visualizzata la finestra di dialogo Proprietà cartella.
- 4** Selezionare la cartella desiderata e fare clic su OK.
- 5** Fare clic su OK per salvare le proprietà.

Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi

È possibile aggiungere il contenuto precedentemente salvato in una cartella condivisa o in un dashboard, ad esempio i prompt del dashboard e i report. Per individuare il contenuto, è possibile selezionare i dati ricercandoli nella cartella del catalogo di presentazione in cui sono memorizzati oppure nel dashboard che li contiene.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per aggiungere del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi

- 1** Passare all'Editor dashboard.
Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).
- 2** Nell'area Contenuto salvato nel riquadro di selezione della pagina Editor dashboard, passare alla cartella o al dashboard in cui si trova il contenuto che si desidera aggiungere al dashboard.
- 3** Individuare il contenuto che si desidera aggiungere, quindi trascinarlo in una sezione della pagina del dashboard.
In questo modo viene aggiunto un collegamento al contenuto salvato nel catalogo di presentazione. Se il contenuto viene modificato, le modifiche verranno applicate anche alla pagina del dashboard.
Per informazioni sulla modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard e dei report, vedere [Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report](#) (a pagina 1133).

Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi

È possibile controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando un utente espande un prospetto in un dashboard interattivo. I risultati possono essere visualizzati in uno dei modi riportati di seguito.

- I nuovi risultati possono essere visualizzati direttamente nel dashboard sostituendo il prospetto originale.

Si tratta della modalità di visualizzazione predefinita. L'area occupata dal prospetto originale viene ridimensionata automaticamente in modo da contenere i nuovi risultati.

- L'intero dashboard può essere sostituito con i nuovi risultati.

Questa modalità di visualizzazione viene gestita dall'opzione Espandi in questa posizione dell'Editor dashboard. Questa opzione viene impostata a livello di sezione, ovvero viene applicata a tutti i prospetti espandibili all'interno della sezione. Gli utenti possono fare clic sul pulsante Indietro del browser in uso per tornare al prospetto o al dashboard originale.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per controllare la modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà della sezione, quindi impostare l'opzione Espandi in questa posizione in uno dei modi descritti di seguito.

- Per visualizzare i nuovi risultati direttamente nel dashboard, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per selezionarla. Accanto al nome dell'opzione viene visualizzato un segno di spunta. Questa è l'impostazione predefinita.
- Per sostituire il dashboard con i nuovi risultati, fare clic sull'opzione Espandi in questa posizione per deseleggerla.

Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report

È possibile modificare le proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report aggiunti a un dashboard dal catalogo di presentazione.

NOTA: quando si modificano le proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report nel modo descritto in questa sezione, vengono salvate anche le altre modifiche apportate alla pagina nella quale si sta lavorando.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per modificare le proprietà di un prompt del dashboard interattivo

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà del prompt del dashboard e fare clic su Modifica.

Viene visualizzata la pagina Prompt dashboard.

- 3 Apportare le modifiche desiderate al prompt del dashboard.

- 4 Fare clic su Salva per salvare il prompt del dashboard.

Per modificare le proprietà di un report

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà del report.

- 3 Selezionare la proprietà che si desidera modificare:

- Visualizza risultati

Se si seleziona l'opzione Incorporato nella sezione, la richiesta verrà eseguita automaticamente e i risultati verranno visualizzati automaticamente nel dashboard. Per impostazione predefinita, questa opzione è selezionata per i report.

In alternativa, è possibile scegliere di visualizzare la richiesta sotto forma di collegamento sul quale gli utenti devono fare clic per eseguire la richiesta; inoltre, è possibile specificare se i risultati devono essere visualizzati nel dashboard o in una finestra separata.

- Collegamenti report

Questa opzione consente di aprire la finestra di dialogo Collegamenti report, in cui è possibile selezionare i collegamenti che si desidera visualizzare insieme al report sulla pagina del dashboard.

- Mostra vista

Questa opzione consente di visualizzare le viste disponibili del report creato in Oracle CRM On Demand Answers. È possibile selezionare la vista che si desidera visualizzare.

- Modifica richiesta

Questa opzione consente di visualizzare la scheda relativa ai criteri in Oracle CRM On Demand Answers, dove è possibile modificare la richiesta che genera il report.

Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi

Nell'editor dashboard di Oracle CRM On Demand Answers è disponibile una finestra di dialogo di formattazione che consente di accedere e controllare gli attributi visivi dei dashboard. A seconda dell'oggetto che si sta formattando, nella finestra di dialogo vengono visualizzate varie opzioni, come ad esempio i controlli per i caratteri, le celle e i bordi, il colore di sfondo e ulteriori opzioni di formattazione, quali il riempimento delle celle. La formattazione influisce sull'aspetto visivo delle colonne e delle sezioni incluse in un dashboard, ad esempio il colore di sfondo e i bordi.

Quando le opzioni relative all'allineamento orizzontale e verticale vengono visualizzate, sono simili alle opzioni per la giustificazione del testo disponibili negli elaboratori di testi. L'allineamento verticale viene applicato solo se la colonna occupa più righe di altre colonne.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per applicare la formattazione a un dashboard interattivo

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Proprietà per una colonna o una sezione e scegliere l'opzione Proprietà colonna o Formatta sezione.
- 3 Nell'area Carattere, selezionare la famiglia, la dimensione, il colore e lo stile, ad esempio grassetto, del tipo di carattere, nonché gli eventuali effetti da applicare, ad esempio la sottolineatura.

NOTA: per alcuni elementi, l'opzione non è disponibile.

- 4 Nell'area Cella, impostare l'allineamento e il colore di sfondo.

NOTA: per l'allineamento orizzontale, il tipo di giustificazione più diffuso per i dati di testo è a sinistra, per i dati numerici è invece a destra.

L'allineamento verticale non ha alcun impatto se le colonne non si estendono su più righe di altre colonne.

- 5 Nell'area Bordo è possibile selezionare la posizione e il colore del bordo, nonché lo stile della cella.

SUGGERIMENTO: è possibile selezionare o deselezionare i bordi personalizzati facendo clic sui bordi in alto, in basso, a sinistra e a destra accanto all'elenco a discesa Posizione.

- 6 Per formattare la spaziatura all'interno della cella, fare clic su Opzioni di formattazione aggiuntive e specificare i valori per la larghezza e l'altezza del contenuto della cella e lo spazio superiore, inferiore, a sinistra e a destra del contenuto.

I valori sono specificati in pixel.

- 7 Per sovrascrivere gli elementi di stile e classe specificati nei fogli di stile di Oracle CRM On Demand Answers, effettuare le selezioni nell'area relativa alle opzioni di stile CSS personalizzate:

a Fare clic sulle impostazioni che si desidera utilizzare.

b Fornire l'ubicazione della classe, dello stile o del foglio di stile.

NOTA: le opzioni di formattazione di stile avanzate sono destinate agli utenti in grado di utilizzare i fogli CSS.

8 Fare clic su OK.

Ridenominazione degli oggetti dashboard

Agli oggetti desktop di un dashboard interattivo per i quali non è stato espressamente specificato un nome viene assegnato un nome predefinito, ad esempio Sezione 1, Collegamento 1 e così via. È tuttavia possibile rinominare questi oggetti utilizzando nomi significativi e descrittivi.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per rinominare un oggetto dashboard in una pagina del dashboard interattivo

1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic sul pulsante Rinomina per l'oggetto dashboard.

3 Nella finestra di dialogo Rinomina, immettere un nuovo nome per l'oggetto dashboard.

4 Fare clic su OK.

Eliminazione degli oggetti dashboard

È possibile eliminare gli oggetti dashboard dalle pagine dei dashboard interattivi. Se l'oggetto dashboard eliminato è già stato salvato nel catalogo di presentazione di Oracle CRM On Demand, tale oggetto viene eliminato soltanto dalla pagina del dashboard, ma non dal catalogo di presentazione. Tenere presente che gli utenti che dispongono delle autorizzazioni appropriate possono modificare i contenuti del catalogo di presentazione facendo clic su Gestisci nella scheda Catalogo disponibile nel riquadro di selezione di Oracle CRM On Demand Answers.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per eliminare un oggetto dashboard da una pagina del dashboard interattivo

1 Passare all'Editor dashboard.

1136 Guida in linea di Oracle CRM On Demand Release 20

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nella pagina Editor dashboard, fare clic su Elimina per l'oggetto dashboard.

NOTA: in caso di eliminazione di una colonna, è possibile che le altre colonne contenute nella pagina vengano ridimensionate automaticamente per mantenerne l'allineamento.

Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi

È possibile specificare le impostazioni di pagina e il contenuto dell'intestazione e del piè di pagina per l'output PDF da un dashboard interattivo. I dashboard e le viste vengono stampati in formato Adobe Acrobat PDF. Per stampare utilizzando Adobe PDF, è necessario Adobe Reader 6.0 o versione successiva.

La formattazione dell'intestazione e del piè di pagina viene visualizzata nell'output HTML e PDF.

NOTA: le selezioni di stampa specificate vengono applicate solo all'output PDF. Se si stampa il PDF su una stampante locale o di rete, le selezioni di stampa specificate nel browser sono attive, come ad esempio la dimensione della carta.

Per modificare le opzioni di stampa e PDF

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Fare clic sull'icona Proprietà controllo stampa e PDF nella parte superiore dell'area di lavoro.



Viene visualizzata la finestra di dialogo Controllo stampa e PDF.

- 3 Effettuare le selezioni desiderate per le impostazioni di pagina.
- 4 Per aggiungere un'intestazione o un piè di pagina, effettuare le operazioni riportate di seguito.

a Selezionare l'opzione appropriata e fare clic su Modifica.

b Utilizzare le opzioni nella finestra di dialogo per impostare l'intestazione o il piè di pagina.

Le intestazioni e i piè di pagina possono contenere fino a tre righe.

c Per applicare la formattazione stilistica a un elemento di intestazione o di piè di pagina, fare clic sul pulsante di formattazione.

Per ulteriori informazioni sulla formattazione stilistica, vedere [Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi](#) (a pagina 1135).

d Fare clic su OK per salvare m'intestazione o il piè di pagina.

5 Dopo aver modificato tutte le opzioni di stampa e PDF desiderate, fare clic su OK.

Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi

È possibile impostare le proprietà per l'intero dashboard, ad esempio lo stile da utilizzare, nonché eliminare, riordinare e nascondere le pagine. La modifica delle proprietà del dashboard determina il salvataggio automatico delle modifiche apportate alla pagina su cui si stava lavorando.

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per accedere alla pagina Proprietà dashboard di un dashboard interattivo

1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

2 Fare clic sull'icona Proprietà dashboard nella parte superiore della pagina Editor dashboard.



Viene visualizzata la pagina Proprietà dashboard.

Selezione di uno stile per un dashboard interattivo

Gli stili controllano come vengono formattati i risultati e i dashboard per la visualizzazione. Inizialmente, i risultati vengono formattati utilizzando uno stile predefinito. In Oracle CRM On Demand sono disponibili alcuni stili predefiniti dai quali effettuare la scelta.

Per selezionare uno stile per un dashboard interattivo

■ Nell'area Proprietà generali della pagina Proprietà dashboard, selezionare lo stile che si desidera utilizzare dall'elenco a discesa Stile.

Aggiunta di una descrizione per un dashboard interattivo

Le descrizioni sono memorizzate nei dashboard ma non vengono visualizzate in essi.

Per aggiungere una descrizione per un dashboard interattivo

■ Immettere una descrizione per il dashboard nella casella Descrizione nella pagina Proprietà dashboard.

Ridenominazione, eliminazione, riordinamento e disattivazione della visualizzazione delle pagine dei dashboard interattivi

In questo argomento sono riportate le procedure che descrivono come rinominare, eliminare, riordinare e nascondere le pagine del dashboard. L'area Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard visualizza le pagine per il dashboard. Le pagine sono elencate nello stesso ordine delle relative schede.

Quando si rinomina un dashboard, è possibile mantenere i riferimenti degli utenti al nome precedente. In questo modo, viene creato un collegamento con il nome precedente che punta al dashboard rinominato nel catalogo di presentazione.

Se si sta lavorando su una pagina del dashboard, è possibile nascondere la agli utenti fino al completamento delle modifiche.

ATTENZIONE: non è possibile annullare le azioni descritte nelle procedure seguenti facendo clic su Annulla.

Per rinominare una pagina del dashboard interattivo

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, fare clic sull'icona Rinomina per aprire la pagina Rinomina elemento e seguire le istruzioni visualizzate nella pagina.

Per eliminare una pagina del dashboard interattivo

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, fare clic sull'icona Elimina e confermare l'eliminazione, quando richiesto.

Per riordinare una pagina del dashboard interattivo

- Per spostare una pagina del dashboard in alto nell'elenco, fare clic sulla freccia rivolta verso l'alto corrispondente alla pagina nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard.

Nel dashboard, la scheda della pagina viene spostata a sinistra.

- Per spostare una pagina del dashboard in basso nell'elenco, fare clic sulla freccia rivolta verso il basso corrispondente alla pagina nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard.

Nel dashboard, la scheda della pagina viene spostata a destra.

Per nascondere una pagina del dashboard interattivo

- Nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard, selezionare la casella di controllo Nascondi pagina per la pagina desiderata.

La pagina rimane visibile a tutti gli utenti che la stanno visualizzando in quel momento.

NOTA: non è possibile modificare le autorizzazione in una pagina del dashboard. L'icona Protezione nella sezione Pagine dashboard della pagina Proprietà dashboard è disabilitata.

Per modificare la valuta visualizzata in una pagina di dashboard interattiva

- Scegliere il menu delle valute e una nuova valuta per il report.

Per utilizzare questa funzionalità, è necessario includere nel dashboard le richieste precostituite relative alle valute attive in azienda. Per ulteriori informazioni sull'aggiunta di un contenuto precostituito in un dashboard, vedere [Creazione di richieste per dashboard interattivi](#) (vedere ["Creazione di prompt per dashboard interattivi"](#) a pagina 1140). Una volta aggiunta la richiesta dashboard precostituita, scegliere il menu delle valute e selezionare una nuova valuta per il report. Tutti i campi delle valute presenti nel dashboard vengono aggiornati per visualizzare la valuta corrente. L'elenco delle valute è limitato a quelle per le quali è stato definito un tasso di cambio.

Creazione di prompt per dashboard interattivi

Un prompt dashboard consente di applicare un filtro ai risultati delle richieste incorporate in modo da visualizzare solo i risultati che soddisfano i criteri del prompt, ovvero è in grado di filtrare tutte le richieste incorporate in un dashboard oppure solo le richieste in alcune pagine dashboard.

È possibile selezionare le colonne e gli operatori per il prompt dashboard, specificare la modalità di visualizzazione del prompt sul dashboard, nonché la modalità di selezione dei valori da parte degli utenti. Le selezioni determinano il contenuto dei report incorporati nel dashboard o nella pagina dashboard. In ogni richiesta che si desidera filtrare mediante il prompt, ogni colonna contenuta nel prompt dashboard deve essere presente nell'elenco di proiezione, nel filtro o in entrambi. Per le colonne della richiesta devono essere impostati i filtri oppure la condizione del filtro deve essere impostata su "è richiesto". Le colonne contenute nel prompt ma non incluse nella richiesta non filtreranno la richiesta.

Se in un prompt dashboard vengono incluse più colonne, è possibile limitare le successive selezioni dell'utente. Si supponga, ad esempio, che una colonna applichi un filtro alle regioni, mentre la colonna successiva ai distretti. Se per i distretti si seleziona la casella di controllo Vincolo, è possibile limitare la colonna relativa ai distretti in modo che vengano visualizzati solo i distretti conformi alla selezione dell'utente a livello di regione. Se l'utente seleziona la regione orientale dal prompt relativo alla regione, nel prompt relativo ai distretti vengono visualizzati solo i distretti nell'area orientale.

NOTA: le colonne vincolate sono limitate da tutte le altre colonne presenti nel prompt. Se, ad esempio, il prompt contiene le colonne relative ad anno, regione e distretto, e la casella di controllo Vincolo relativa ai distretti è selezionata, i valori relativi ai distretti visualizzati sono limitati in base ai valori immessi per la regione e l'anno.

Se si dichiara una variabile di presentazione in un prompt dashboard, è possibile fare riferimento alla variabile anche in diverse aree di un report. Il valore immesso sul prompt dashboard può essere quindi visualizzato (utilizzando la variabile di presentazione) nei risultati di richiesta visualizzati nel dashboard.

Dopo aver creato un prompt dashboard, salvarlo in una cartella condivisa. Successivamente, è possibile aggiungerlo a un dashboard.

Procedure preliminari. Per creare e modificare prompt per dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per creare un prompt per un dashboard interattivo

- 1 Fare clic sulla scheda Report.
- 2 Fare clic sul collegamento Progettazione analisi.

Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata.

- 3 Nella finestra di Oracle CRM On Demand Answers, fare clic su qualsiasi area argomenti, quindi sull'icona Nuovo prompt dashboard nella parte superiore della sezione.

Viene visualizzato un elenco di aree argomenti.

- 4 Selezionare in tale elenco l'area argomenti contenente la colonna che si desidera utilizzare come filtro. Viene visualizzata la pagina Prompt dashboard.

NOTA: se la colonna è inclusa anche in un prompt filtro di colonna in una richiesta incorporata, il relativo valore deve essere impostato su un filtro nella finestra di dialogo Crea/modifica filtro in modo che il prompt dashboard possa filtrare la richiesta incorporata. Se il valore viene impostato su "è richiesto", la colonna corrente non verrà prefiltrata. Tutte le colonne in un prompt dashboard devono appartenere alla stessa area argomenti, nonché essere incluse nelle richieste incorporate che si desidera filtrare mediante tale prompt.

- 5 Nell'elenco a discesa Ambito nella pagina Prompt dashboard specificare se il prompt dashboard viene applicato all'intero dashboard oppure a una pagina dashboard.

- 6 Per selezionare una colonna da utilizzare come filtro nel prompt dashboard, fare clic sul nome corrispondente nel pannello di selezione.

A un prompt dei dashboard è possibile aggiungere più colonne. Se si desidera rimuovere una colonna dal prompt, fare clic su Elimina per quella colonna.

NOTA: il numero di colonne incluse in un prompt dashboard può influire sulle prestazioni. Ad esempio, le colonne che visualizzano i valori in un elenco a discesa richiedono al server Oracle CRM On Demand di inserire i dati nell'elenco. Si consiglia di utilizzare un massimo di nove colonne.

- 7 Effettuare le selezioni per le opzioni indicate di seguito.

- a Fare clic sul pulsante Modifica formula per visualizzare la finestra di dialogo Modifica formula, in cui è possibile modificare la formula per la colonna.

- b Nell'elenco a discesa Operatore selezionare l'operatore che si desidera utilizzare.

- c Selezionare il tipo di controllo desiderato per indicare la modalità di selezione del valore per il filtro da parte degli utenti.

Le scelte disponibili consentono di selezionare il valore da un calendario, da un elenco a discesa o da un elenco di valori multiplo oppure di digitarlo in una casella di modifica.

- d Se si sceglie un elenco a discesa, effettuare le operazioni riportate di seguito.

- Nell'elenco Mostra indicare i valori che si desidera vengano visualizzati nell'elenco a discesa. È possibile visualizzare tutti i valori oppure sviluppare un'istruzione SQL per limitare la visualizzazione nell'elenco a discesa a determinati valori.

- Per vincolare le scelte per una colonna in base alla selezione effettuata dall'utente nella colonna precedente, selezionare la casella di controllo Vincola.

- e Nell'elenco Impostazione predefinita scegliere il valore che si desidera venga inizialmente visualizzato agli utenti.

È possibile scegliere di visualizzare le impostazioni predefinite del report, tutte le scelte oppure un valore specifico. Se si seleziona un valore specifico, verrà visualizzato un campo in cui è possibile immettere il valore.

- f** Nell'elenco Imposta variabile è possibile scegliere se popolare una variabile per il prompt dashboard utilizzando una variabile di presentazione.

Se non si desidera dichiarare un nome variabile per il prompt, selezionare Nessuno.

Quando si sceglie Variabile di presentazione per dichiarare una variabile per il prompt, viene visualizzato un campo aggiuntivo in cui immettere il nome della variabile.

Ad esempio, se si seleziona Presentazione dall'elenco a discesa, è possibile digitare un nome, miaRegionePreferita, per dichiarare una variabile di presentazione. Nelle richieste visualizzate in un dashboard è possibile fare riferimento a una variabile dichiarata in questo modo.

- g** Nella casella Etichetta, digitare un nome da utilizzare per l'etichetta del filtro.

Se si lascia vuota la casella Etichetta, l'etichetta della colonna viene utilizzata come etichetta del filtro.

- 8** Per riordinare le colonne nel prompt, fare clic sulle frecce su e giù.

Il riordinamento delle colonne consente di impostare l'ordine di visualizzazione delle selezioni per gli utenti.

- 9** Se si desidera che il prompt selezionato e tutti i successivi vengano visualizzati su una nuova riga nel filtro, fare clic sulla casella nell'elenco Gruppo.

- 10** Per visualizzare un'anteprima del prompt sul dashboard, fare clic su Anteprima (se disponibile).

Per salvare un prompt per un dashboard interattivo

- 1** Al termine della creazione del prompt dashboard, fare clic su Salva.

- 2** Nella finestra di dialogo Scegli cartella, salvare il prompt dashboard in una cartella condivisa, quindi assegnare un nome descrittivo.

È inoltre consigliabile indicare il nome se il prompt dashboard è destinato a un intero dashboard o a una pagina dashboard.

NOTA: se si salva il prompt dashboard in una cartella personale, non è possibile aggiungere il prompt a un dashboard finché non viene spostato in una cartella condivisa.

- 3** (Facoltativo) Digitare una descrizione nella casella appropriata.

Per modificare un prompt per un dashboard interattivo

- 1** Fare clic sulla scheda Report.

- 2** Fare clic sul collegamento Progettazione analisi.

Oracle CRM On Demand Answers viene visualizzato in una finestra separata.

- 3 Nella finestra di Oracle CRM On Demand Answers, fare clic sul collegamento Apri analisi e individuare il prompt nella cartella in cui è stato salvato.
- 4 Fare clic sul prompt dashboard per modificarlo.

Per aggiungere un prompt a un dashboard interattivo o a una pagina dashboard

- 1 Passare all'Editor dashboard.

Per informazioni su come passare all'Editor dashboard, vedere [Passaggio all'Editor dashboard](#) (a pagina 1123).

- 2 Nel pannello di selezione della pagina Modifica dashboard, nell'area Contenuto salvato, individuare la cartella contenente il prompt dashboard che si desidera aggiungere.

- 3 Trascinare il prompt dashboard in una sezione della pagina dashboard.

Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Dashboard, il prompt ha effetto su tutte le pagine del dashboard ma non viene visualizzato su ogni pagina. Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Pagina, il prompt ha effetto solo sulle pagine in cui è stato aggiunto. Se l'ambito del prompt dashboard è impostato su Dashboard, il valore selezionato per il prompt a livello dashboard ha la precedenza sui valori per i prompt dashboard a livello pagina.

Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo

Procedure preliminari. Per creare e modificare i dashboard interattivi, il ruolo dell'utente deve includere il privilegio Gestisci dashboard.

Per modificare il nome o la descrizione di un dashboard interattivo

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nella pagina Dashboard, fare clic sul collegamento Gestisci dashboard.
- 3 Nella pagina Gestisci dashboard, fare clic sul collegamento di modifica del dashboard che si desidera modificare.
- 4 Nella pagina Modifica dashboard, apportare le modifiche necessarie al nome o alla descrizione e fare clic su Salva.

Visualizzazione dei dashboard

Oracle CRM On Demand fornisce dashboard precostruiti contenenti report raggruppati in aree attività. Inoltre, gli utenti il cui ruolo include il privilegio di gestione dei dashboard possono creare dashboard interattivi.

In questo argomento viene descritto come visualizzare i dashboard precostruiti e interattivi.

NOTA: se il ruolo non consente di visualizzare un determinato report in un dashboard oppure se un report è stato eliminato dopo essere stato aggiunto al dashboard, viene visualizzato un messaggio di errore nel dashboard in cui il report sarebbe dovuto apparire.

Per visualizzare un dashboard

- 1 Fare clic sulla scheda Dashboard.
- 2 Nell'elenco a discesa Seleziona dashboard, selezionare il dashboard che si desidera visualizzare.
- 3 Fare clic su Mostra.
Viene visualizzato il dashboard.

Argomenti correlati

L'argomento riportato di seguito contiene informazioni correlate.

- [Gestione dei dashboard](#) (a pagina 1121)

Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi

La navigazione guidata consente agli utenti di comprendere le problematiche aziendali e determinare le azioni appropriate da intraprendere guidandoli nell'esplorazione dei risultati ottenuti dai report. La navigazione guidata basata su scenari comuni e procedure ottimali per la propria azienda o organizzazione permette agli utenti di visualizzare e analizzare i problemi correlati passando a un gruppo correlato di risultati, a un altro dashboard o a un URL diverso. La navigazione guidata viene specificata utilizzando l'Editor dashboard disponibile in Oracle CRM On Demand Answers.

Di seguito sono riportati i tre tipi di navigazione guidata disponibili.

- Navigazione guidata basata su collegamenti statici. Quando per una richiesta viene specificato questo tipo di navigazione, i risultati in un dashboard includono sempre un collegamento a un'altra richiesta, a un altro dashboard o a un URL diverso. Ad esempio, un report relativo agli andamenti dei livelli di soddisfazione dei clienti può sempre contenere un collegamento a un report relativo al livello di soddisfazione dei clienti in base a una linea di prodotti specifica.
- Navigazione guidata basata su collegamenti condizionali. Quando per una richiesta viene specificato questo tipo di navigazione, il collegamento a un'altra richiesta, un altro dashboard o un URL diverso viene visualizzato solo se i risultati soddisfano i criteri specificati. Ad esempio, se il numero di richieste di

assistenza urgenti aperte supera la soglia definita, l'insieme dei risultati può includere un collegamento a un report relativo al livello di soddisfazione dei clienti in base al dipendente.

- Navigazione guidata basata su sezioni condizionali. È possibile visualizzare intere sezioni del dashboard in base ai risultati restituiti per una richiesta specifica. Ad esempio, se i risultati evidenziano che durante la scorsa settimana le vendite hanno avuto una riduzione del 15% o più, è possibile visualizzare una sezione del dashboard contenente collegamenti ai report e agli strumenti correlati.

La visualizzazione dei collegamenti statici in genere non influisce sul tempo di rendering del dashboard, che viene invece influenzato dalla visualizzazione di numerosi collegamenti condizionali. Per informazioni sull'editor dashboard, vedere [Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi](#) (a pagina 1124).

Note d'uso nelle aree argomenti

In questo argomento vengono fornite informazioni sulle aree argomenti data e ora nonché sui periodi di quota.

Aree argomenti data e ora

I periodi nei report possono essere basati sul calendario fiscale dell'azienda, che può essere diverso da quello standard. Ad esempio, l'anno fiscale dell'azienda potrebbe iniziare il 1 giugno di ogni anno di calendario. Se l'azienda ha modificato di recente il proprio metodo di definizione dell'anno di calendario fiscale in Oracle CRM On Demand, è necessario esaminare attentamente le analisi cronologiche se si estendono su più anni. I dati dei report basati sul metodo di definizione del calendario fiscale precedente non possono essere allineati ai dati che utilizzano il nuovo metodo.

Periodi quota

I report contenenti informazioni di quota su base annuale utilizzano il mese di chiusura dell'anno, mentre nella schermata relativa alla quota l'anno indica il mese iniziale del periodo di quota, che è differente da quello dei report. Ad esempio, se il periodo di quota va da Novembre 2009 a Gennaio 2010, nella schermata relativa alla quota viene visualizzato l'anno 2009, mentre nei report è riportato l'anno 2010.

Indice

A

- Abilitazione del tipo di prodotto del veicolo - 705
- Abilitazione dell'associazione del veicolo nelle richieste di servizio - 704
- Accesso a Elaborazione informazioni - 251
- Accesso agli strumenti dati e integrazione - 737
- Accesso come nuovo utente - 23
- Aggiornamento dei dati personali - 716
- Aggiornamento dei dettagli del record - 71
- Aggiornamento dei record collegati dai record principali - 80
- Aggiornamento del record di iscrizione al corso - 465
- Aggiornamento del record di registrazione a esame - 475
- Aggiornamento del record di richiesta di certificazione - 486
- Aggiornamento del record di richiesta di riconoscimento - 496
- Aggiornamento della proprietà dei veicoli - 707
- Aggiornamento delle previsioni - 270
- Aggiornamento di attività - 144
- Aggiornamento di gruppi di record - 102
- Aggiornamento di registrazioni operazioni - 410
- Aggiunta degli elementi dei piani di messaggistica - 592
- Aggiunta del contenuto salvato nel catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi - 1132
- Aggiunta delle informazioni DEA agli indirizzi dei contatti - 288
- Aggiunta di campi personalizzati ai report - 981
- Aggiunta di collegamenti ad azioni ai risultati - 1004
- Aggiunta di collegamenti di navigazione guidata alle pagine dei dashboard interattivi - 1128
- Aggiunta di collegamenti di testo e immagine alle pagine dei dashboard interattivi - 1128
- Aggiunta di colonne ai report - 981
- Aggiunta di crediti ai fondi - 452
- Aggiunta di elementi di transazione a una transazione campioni - 546
- Aggiunta di e-mail da Microsoft Outlook e Lotus Notes - 755
- Aggiunta di filtri alle colonne - 982
- Aggiunta di legende ai report mediante la vista Legenda - 1050
- Aggiunta di licenze di stato del contatto - 238
- Aggiunta di note - 105
- Aggiunta di pagine ai dashboard interattivi - 1123
- Aggiunta di partecipanti al fondo - 451
- Aggiunta di partecipanti alle visite - 549
- Aggiunta di referenze - 237
- Aggiunta di registri a un periodo di magazzino - 522
- Aggiunta di registri a un piano di messaggistica - 592
- Aggiunta di registri a una soluzione - 344
- Aggiunta di relazioni degli elementi dei piani di messaggistica - 598
- Aggiunta di richieste di filtro delle colonne - 1063
- Aggiunta di richieste di immagine - 1065
- Aggiunta di soluzioni alle richieste di servizio - 334
- Aggiunta di tabelle ai risultati - 1013
- Aggiunta di testo descrittivo ai risultati - 1055
- Aggiunta di testo markup ai risultati - 1048
- Aggiunta di titoli ai risultati - 1012
- Aggiunta di transazioni campioni a un periodo di magazzino - 521
- Aggiunta di un magazzino campioni a un periodo di magazzino - 521
- Aggiunta di utenti delegati - 732
- Aggiunta di viste delle cartelle del catalogo di presentazione alle pagine dei dashboard interattivi - 1131
- Aggiunta di viste di calendario personalizzate - 163
- Aggiunta e aggiornamento di record nel Offline Client - 753
- Aggiunta e visualizzazione di contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi - 1124
- Allocazione di campioni agli utenti finali - 576
- Allocazioni - 573
- Analisi dei contatti - 237
- Analisi dei piani di messaggistica consigliati per le attività - 592
- Analisi del follow-up dei lead - 194
- Analisi della pipeline - 257
- Analisi dell'attività dei fondi - 457
- Analisi dell'attività di accesso - 729
- Analisi delle prestazioni dei clienti - 223
- Annullamento delle richieste - 398
- Annullamento delle richieste MDF - 425
- Annullamento dell'invio delle previsioni - 273
- Annullamento di registrazioni operazioni - 409
- Annullamento di richieste prezzi speciali - 438
- Anteprima dei record - 69
- Applicazione della formattazione ai dashboard interattivi - 1135
- Applicazione di debiti ai fondi - 457
- Approvazione delle richieste - 396
- Approvazione delle richieste MDF - 424
- Approvazione di registrazioni operazioni - 407
- Approvazione di richieste per MDF - 426
- Approvazione di richieste prezzi speciali - 437, 440
- Approvazione e pubblicazione delle soluzioni - 343
- Archiviazione di lead - 189

- Area argomenti analitica Analisi registrazione utilizzo - 895
- Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto opportunità - 882
- Area argomenti analitica Cronologia fatturato prodotto registrazione operazione - 864
- Area argomenti analitica Cronologia prodotti a prezzi speciali - 892
- Area argomenti analitica degli indirizzi dei contatti - 857
- Area argomenti analitica della cronologia degli eventi medici - 873
- Area argomenti analitica della cronologia degli interessi dei contatti - 859
- Area argomenti analitica della cronologia dei beni - 851
- Area argomenti analitica della cronologia dei clienti - 846
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti - 858
- Area argomenti analitica della cronologia dei contatti cliente - 845
- Area argomenti analitica della cronologia dei lead - 869
- Area argomenti analitica della cronologia dei nuclei familiari - 867
- Area argomenti analitica della cronologia dei partner - 883
- Area argomenti analitica della cronologia dei prodotti - 888
- Area argomenti analitica della cronologia del fatturato del contatto - 860
- Area argomenti analitica della cronologia del portafoglio - 886
- Area argomenti analitica della cronologia del rivenditore - 866
- Area argomenti analitica della cronologia del team cliente - 848
- Area argomenti analitica della cronologia del team del contatto - 861
- Area argomenti analitica della cronologia della campagna - 854
- Area argomenti analitica della cronologia della fase di vendita - 889
- Area argomenti analitica della cronologia della pipeline - 885
- Area argomenti analitica della cronologia dell'attività - 849
- Area argomenti analitica della cronologia dell'attività visite - 852
- Area argomenti analitica della cronologia delle opportunità - 879
- Area argomenti analitica della cronologia delle registrazioni operazioni - 862
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste di servizio - 890
- Area argomenti analitica della cronologia delle richieste MDF - 871
- Area argomenti analitica della cronologia delle risposte della campagna - 856
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e clienti correlati - 842
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e concorrenti - 837
- Area argomenti analitica della cronologia di clienti e partner - 840
- Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e concorrenza - 875
- Area argomenti analitica della cronologia di opportunità e partner - 877
- Area argomenti analitica Indirizzi cliente - 836
- Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati - 945
- Area argomenti reporting degli oggetti personalizzati avanzati - 913
- Area argomenti reporting dei beni - 929
- Area argomenti reporting dei clienti - 902
- Area argomenti reporting dei contatti - 936
- Area argomenti reporting dei lead - 955
- Area argomenti reporting dei nuclei familiari - 952
- Area argomenti reporting dei partner - 967
- Area argomenti reporting dei veicoli - 975
- Area argomenti reporting dell'attività - 912
- Area argomenti reporting delle attività condivise - 974
- Area argomenti reporting delle campagne - 933
- Area argomenti Reporting delle consegne PCD (Personalized Content Delivery) - 968
- Area argomenti reporting delle opportunità - 957
- Area argomenti reporting delle previsioni - 947
- Area argomenti reporting delle relazioni del contatto - 935
- Area argomenti reporting delle richieste di servizio - 972
- Area argomenti reporting delle valutazioni - 925
- Area argomenti reporting di clienti e concorrenti - 904
- Area argomenti reporting di clienti e partner - 906
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e clienti - 937
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e contatti - 940
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e opportunità - 941
- Area argomenti reporting di oggetti personalizzati e richieste di servizio - 943
- Area argomenti reporting di opportunità e concorrenti - 960

- Area argomenti reporting di opportunità e partner - 962
- Area argomenti reporting Fatturati cliente - 900
- Area argomenti reporting Fatturati prodotto opportunità - 964
- Area argomenti reporting Pianificazione aziendale - 930
- Area argomenti reporting su clienti e clienti correlati - 909
- Area argomenti reporting Team opportunità - 966
- Assegnazione delle attività a un altro dipendente - 148
- Assegnazione di richieste di servizio - 332
- Assicurazione - 655
- Associazione degli esami a corsi e certificazioni - 473
- Associazione degli esami a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni - 472
- Associazione dei corsi a esami e certificazioni - 463
- Associazione dei corsi a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni - 462
- Associazione dei riconoscimenti a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni - 493
- Associazione delle certificazioni a esami e corsi - 483
- Associazione delle certificazioni a prodotti, categorie di prodotti e soluzioni - 483
- Associazione di registrazioni operazioni a opportunità - 412
- Attivazione di una dichiarazione di non responsabilità campione - 585
- Attivazione e disattivazione di clienti partner - 381
- Automotive - 695
- C**
- Calcolo del totale corrente del magazzino campioni - 529
- Calcolo del volume operazione - 411
- Calendario e attività - 139
- Campagne - 170
- Campi allocazione - 577
- Campi attività - 165
- Campi attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand) - 372
- Campi campagna - 176
- Campi certificazione - 486
- Campi cliente - 223
- Campi cliente piano - 316
- Campi cliente portafoglio - 625
- Campi contatto - 239
- Campi contatto piano - 320
- Campi copertura - 669
- Campi corso - 466
- Campi danni - 672
- Campi dei conti finanziari - 632
- Campi dei prodotti finanziari - 650
- Campi delle transazioni finanziarie - 653
- Campi dichiarazione di non responsabilità campione - 586
- Campi elemento piano di messaggistica - 599
- Campi elemento transazione - 570
- Campi esame - 476
- Campi eventi medici - 509
- Campi fondo - 457
- Campi indirizzo - 293
- Campi iscrizione al corso - 468
- Campi iscrizione programma - 389
- Campi lead - 194
- Campi licenza di stato contatto - 513
- Campi lotto campione - 581
- Campi magazzino campioni - 531
- Campi nucleo familiare - 618
- Campi obiettivo - 312
- Campi opportunità - 262
- Campi opportunità piano - 324
- Campi ordine - 610
- Campi parte coinvolta - 679
- Campi partecipazione conti finanziari - 640
- Campi partner - 383
- Campi periodo magazzino - 526
- Campi piano aziendale - 306
- Campi piano di messaggistica - 593
- Campi piano finanziario - 644
- Campi polizza - 683
- Campi predefiniti della ricerca per parola chiave - 56
- Campi previsione - 278
- Campi prodotto - 571
- Campi prodotto a prezzi speciali - 442
- Campi profilo broker - 691
- Campi programma partner - 391
- Campi proprietà dell'assicurazione - 676
- Campi registrazione a esame - 479
- Campi registrazione operazione - 415
- Campi relazioni elemento piano messaggistica - 603
- Campi report di verifica magazzino - 534
- Campi richiesta - 663
- Campi richiesta di certificazione - 489
- Campi richiesta di riconoscimento - 499
- Campi richiesta prezzi speciali - 444
- Campi richieste - 399
- Campi richieste di servizio - 335
- Campi richieste MDF - 427
- Campi riconoscimento - 497
- Campi rivenditore - 698
- Campi soluzione - 344
- Campi titolare conto finanziario - 636
- Campi titolare polizza - 688
- Campi transazione campioni - 565
- Campi veicolo - 710

- Caricamento di record dal Offline Client - 754
- Caricamento di segmenti - 777
- Caso di gestione di piani per un gruppo di clienti o territori - 299
- Certificazione - 480
- Chiusura delle campagne - 176
- Chiusura di richieste di servizio risolte - 335
- Clienti - 203
- Clienti piano - 314
- Collegamento dei clienti portafoglio - 211
- Collegamento dei contatti a più clienti - 234
- Collegamento dei record ai clienti - 208
- Collegamento delle informazioni dettagliate sui prodotti alle visite - 551
- Collegamento delle informazioni sugli articoli promozionali alle visite - 555
- Collegamento delle informazioni sui campioni lasciati alle visite - 553
- Collegamento delle informazioni sulle richieste di campioni alle visite - 558
- Collegamento di prodotti a opportunità - 252
- Collegamento di prodotti a registrazioni operazioni - 411
- Collegamento di prodotti a richieste prezzi speciali - 433
- Collegamento di programmi a richieste prezzi speciali - 434
- Collegamento di record a piani aziendali - 305
- Collegamento di record agli obiettivi - 311
- Collegamento di record al record selezionato - 72
- Combinazione dei risultati di più report mediante la pagina Imposta operazioni - 1009
- Come allegare file e URL ai record - 112
- Come allegare i file ai record tramite i campi allegato - 116
- Come avvisare gli utenti dell'assenza di dati - 1061
- Come consentire agli utenti di modificare le colonne dei report - 1051
- Come contrassegnare gli indirizzi condivisi come convalidati - 287
- Come correlare gli esami ad altri esami - 473
- Come correlare i corsi ad altri corsi - 463
- Come correlare i riconoscimenti ad altri riconoscimenti - 493
- Come correlare le certificazioni ad altre certificazioni - 484
- Come effettuare le chiamate - 359
- Come mostrare o nascondere la barra delle azioni - 32
- Come rendere gli esami visibili per i partner - 474
- Come rendere i corsi visibili per i partner - 464
- Come rendere i riconoscimenti visibili per i partner - 495
- Come rendere le certificazioni visibili per i partner - 485
- Come rendere pubblici i report personalizzati - 1067
- Come richiamare le richieste - 397
- Come richiamare le richieste MDF - 422
- Come scalare le richieste di servizio - 334
- Come tenere traccia degli interessi del contatto - 237
- Come tenere traccia degli invitati ai congressi medici - 508
- Come tenere traccia degli orari migliori per chiamare - 238
- Come tenere traccia dei beni - 218
- Come tenere traccia dei contatti chiave per clienti portafoglio - 624
- Come tenere traccia dei conti finanziari principali - 632
- Come tenere traccia dei membri del nucleo familiare - 617
- Come tenere traccia dei prodotti finanziari principali - 649
- Come tenere traccia dei sinistri principali - 663
- Come tenere traccia delle cronologie di servizio dei veicoli - 708
- Come tenere traccia delle cronologie di vendita dei veicoli - 707
- Come tenere traccia delle informazioni finanziarie per i veicoli - 709
- Come tenere traccia delle polizze principali - 683
- Come tenere traccia delle relazioni tra clienti - 213
- Come tenere traccia delle relazioni tra clienti e contatti - 214
- Come tenere traccia delle relazioni tra contatti - 234
- Come tenere traccia delle richieste di servizio per i veicoli - 706
- Come tenere traccia delle visite (visite di vendita) ai clienti - 149
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di clienti - 217
- Come tenere traccia di partner e concorrenti di opportunità - 250
- Completamento dell'analisi - 1068
- Comunicazioni - 346
- Concessione dell'accesso al supporto tecnico - 733
- Conclusione delle attività di comunicazione - 365
- Condivisione del calendario - 162
- Condivisione di indirizzi tra i record cliente, contatto, rivenditore e partner - 286
- Condivisione di record (team) - 99
- Conferma della ricezione completa di un trasferimento di campioni - 541
- Conferma della ricezione del magazzino campioni - 530
- Conferma della ricezione parziale di un trasferimento di campioni - 542

- Configurazione di Offline Client - 749
- Congressi medici - 505
- Consegna PCD (Personalized Content Delivery) - 587
- Consentire agli utenti di selezionare una vista specifica utilizzando la vista Selettore vista - 1052
- Contatti - 226
- Contatti Oracle - 136
- Contatti piano - 317
- Conteggio dei record negli elenchi - 97
- Conti finanziari - 627
- Contrassegnare i task come completati - 148
- Controllo degli agenti - 369
- Controllo della modalità di visualizzazione dei risultati quando gli utenti eseguono l'espansione nelle pagine dei dashboard interattivi - 1133
- Controllo dell'aspetto delle pagine dei dashboard interattivi - 1125
- Controllo delle firme elettroniche - 560
- Conversione di clienti in clienti partner - 381
- Conversione di lead in clienti, contatti, registrazioni operazioni o opportunità - 190
- Conversione di registrazioni operazioni in clienti, contatti od opportunità - 412
- Coperture - 666
- Copia di record - 68
- Copia e spostamento di report - 823
- Correzione delle discrepanze tra i conteggi fisici ed elettronici - 547
- Correzione delle transazioni campioni - 543
- Correzione di un record Rettifica di magazzino esistente - 544
- Corsi - 459
- Creazione del profilo dei nuclei familiari - 617
- Creazione delle richieste - 395
- Creazione di attività - 143
- Creazione di dashboard interattivi - 1122
- Creazione di iscrizioni al programma partner - 388
- Creazione di modelli Mail Merge for Word - 765
- Creazione di nuovi indirizzi condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner - 284
- Creazione di nuovi indirizzi non condivisi nei record cliente, contatto, rivenditore o partner - 290
- Creazione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati - 441
- Creazione di programmi partner - 387
- Creazione di prompt per dashboard interattivi - 1140
- Creazione di record - 42
- Creazione di registrazioni operazioni - 405
- Creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel - 770
- Creazione di segmenti - 775
- Creazione di servizi di direct mailing ed e-mail di massa con Stampa unione per Word - 766
- Creazione di transazioni campioni perse e trovate - 545
- Creazione di un elemento dell'ordine per i prodotti - 608
- Creazione di un nuovo record Rettifica di magazzino - 545
- Creazione di un report di verifica magazzino per un periodo di magazzino - 523
- Creazione di un trasferimento di campioni - 540
- Creazione di una Registrazione operazione da un'opportunità - 260
- Creazione di una Richiesta prezzi speciali da un'opportunità - 258
- Creazione e ridefinizione di elenchi - 88
- D**
- Danni - 670
- Dashboard - 1119
- Dichiarazione di non responsabilità campione - 582
- Disabilitazione della barra degli strumenti Comunicazioni in una sessione del browser - 359
- Distribuzione di campioni durante una visita di vendita - 548
- Download dei record nel Offline Client - 751
- Download del modello Mail Merge for Word - 764
- Download del modello Reports and Analysis for Excel - 769
- Download di report - 820
- Download di Segmentation Wizard - 774
- E**
- Elaborazione dei sinistri - 456
- Elementi correlati di allegato - 114
- Elementi dei piani di messaggistica - 596
- Elementi di transazione - 568
- Eliminazione degli oggetti dashboard - 1136
- Eliminazione dei clienti partner - 382
- Eliminazione dei programmi partner - 390
- Eliminazione dei report - 822
- Eliminazione delle iscrizioni al programma partner - 389
- Eliminazione delle richieste - 398
- Eliminazione di indirizzi condivisi - 292
- Eliminazione e ripristino dei record - 119
- Esami - 469
- Esecuzione di funzioni aggregate - 1078
- Esecuzione di report - 818
- Esempi di tipi di record collegati ad altri tipi di record - 75
- Esportazione di record in elenchi - 97
- Esportazione di segmenti - 778
- Espressione di letterali - 1070
- F**
- Filtro di elenchi - 93
- Fondi - 447

Frazionamento del fatturato dell'opportunità tra membri del team - 260

Funzioni aggregate - 1071

Funzioni data/ora di calendario - 1096

Funzioni di conversione - 1104

Funzioni di sistema - 1105

Funzioni di stringa - 1082

Funzioni matematiche - 1090

G

Gestione degli elementi dei piani di messaggistica - 598

Gestione degli elementi di transazione - 568

Gestione degli elenchi - 82

Gestione degli esami - 472

Gestione degli eventi medici - 507

Gestione degli indirizzi - 283

Gestione degli obiettivi - 310

Gestione degli ordini - 607

Gestione dei beni - 613

Gestione dei campioni - 514

Gestione dei clienti - 205

Gestione dei clienti partner - 380

Gestione dei clienti piano - 315

Gestione dei contatti - 229

Gestione dei contatti piano - 319

Gestione dei conti finanziari - 631

Gestione dei conti portafoglio - 623

Gestione dei corsi - 462

Gestione dei dashboard - 1121

Gestione dei fondi - 450

Gestione dei lead - 186

Gestione dei lotti campione - 580

Gestione dei messaggi vocali - 361

Gestione dei periodi di magazzino - 520

Gestione dei piani aziendali - 304

Gestione dei piani di messaggistica - 591

Gestione dei piani finanziari - 643

Gestione dei profili broker - 691

Gestione dei programmi partner - 387

Gestione dei record - 38

Gestione dei report di verifica magazzino - 533

Gestione dei riconoscimenti - 492

Gestione dei rivenditori - 697

Gestione dei titolari dei conti finanziari - 636

Gestione dei titolari polizza - 687

Gestione dei veicoli - 703

Gestione del call center - 349

Gestione del marketing - 169

Gestione del servizio e delle comunicazioni - 327

Gestione della home page Conto finanziario - 630

Gestione della home page Copertura - 667

Gestione della home page Danno - 670

Gestione della home page evento medico - 505

Gestione della home page Parte coinvolta - 677

Gestione della home page Partecipazione conto finanziario - 638

Gestione della home page Piano finanziario - 642

Gestione della home page Polizza - 681

Gestione della home page Prodotti finanziari - 647

Gestione della home page Proprietà assicurazione - 674

Gestione della home page Registrazione operazione - 402

Gestione della home page Richiesta - 661

Gestione della home page Titolare conto finanziario - 634

Gestione della home page Titolare polizza - 686

Gestione della home page Transazione finanziaria - 652

Gestione della quota - 728

Gestione dell'assicurazione - 655

Gestione delle allocazioni - 575

Gestione delle campagne - 173

Gestione delle certificazioni - 482

Gestione delle chiamate telefoniche - 356

Gestione delle coperture - 668

Gestione delle dichiarazioni di non responsabilità campione - 585

Gestione delle e-mail - 363

Gestione delle iscrizioni al programma partner - 388

Gestione delle licenze di stato contatto - 512

Gestione delle opportunità - 248

Gestione delle opportunità piano - 323

Gestione delle partecipazioni conto finanziario - 639

Gestione delle parti coinvolte - 679

Gestione delle polizze - 683

Gestione delle previsioni - 267

Gestione delle previsioni del team - 275

Gestione delle proprietà assicurazione - 676

Gestione delle quote - 273

Gestione delle Registrazioni operazioni - 404

Gestione delle relazioni degli elementi dei piani di messaggistica - 603

Gestione delle richiamate (Web e telefono) - 361

Gestione delle richieste - 394, 662

Gestione delle richieste di servizio - 331

Gestione delle richieste MDF - 420

Gestione delle soluzioni - 341

Gestione delle transazioni campioni - 539

Gestione delle vendite - 199

Gestione di calendari e attività - 141

Gestione di danni - 672

Gestione di nuclei familiari - 616

Gestione di Oracle Contact On Demand - 352

Gestione di PRM e High Tech - 377

Gestione di prodotti a prezzi speciali come elementi correlati - 441

Gestione di prodotti finanziari - 649

Gestione di report - 812
Gestione di richieste prezzi speciali - 432
Gestione di transazioni finanziarie - 653
Gestione di un magazzino campioni - 528
Gestione dell'elenco di note - 108
Guida introduttiva - 21
Guida introduttiva a Answers (report personalizzati) - 824

H

Home page personale - 33

I

Importazione delle richieste - 399
Importazione di contatti - 230
Impostazione del calendario - 736
Impostazione del tema - 726
Impostazione del tipo di record predefinito per la ricerca - 725
Impostazione della modalità di anteprima dei record - 726
Impostazione della visibilità utente sulle cartelle di report condivise - 814
Impostazione della vista di calendario predefinita - 163
Impostazione delle cartelle report - 813
Impostazione delle domande di sicurezza - 730
Impostazione delle formule di colonna - 1003
Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di lead - 192
Impostazioni del profilo di accesso e del ruolo per la conversione di registrazioni operazioni - 413
Indirizzi - 279
Individuazione dei contatti per le campagne - 174
Informazioni su impostazioni profilo per gli utenti - 722
Informazioni su opportunità e previsioni - 244
Informazioni su Oracle Contact On Demand - 346
Informazioni su Segmentation Wizard - 773
Informazioni sugli allegati - 110
Informazioni sui duplicati quando si creano i record - 126
Informazioni sui report precostituiti - 806
Informazioni sui team di opportunità - 261
Informazioni sui valori di filtro - 54
Informazioni sui widget On Demand - 740
Informazioni sul blocco dei record - 70
Informazioni sul calendario fiscale personalizzato in Oracle CRM On Demand Answers - 811
Informazioni sulla barra degli strumenti del builder di destinazione in Segmentation Wizard - 773
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Mail Merge for Word - 763
Informazioni sulla barra degli strumenti di On Demand Integration in Reports and Analysis for Excel - 768

Informazioni sulla creazione di report mediante Reports and Analysis for Excel - 769
Informazioni sulla durata della sessione di Oracle CRM On Demand - 135
Informazioni sulla gestione delle soluzioni - 337
Informazioni sulla navigazione guidata nei dashboard interattivi - 1144
Informazioni sulla relazione tra transazioni campioni e magazzino campioni - 562
Informazioni sulla ricerca mirata - 46
Informazioni sulla ricerca per parola chiave - 55
Informazioni sulla risoluzione dei conflitti con il Offline Client - 755
Informazioni sulla visibilità dei record in Analytics - 780
Informazioni sull'accesso ai dati, sulla condivisione dei record e sulla proprietà dei record - 39
Informazioni sull'amministrazione di Offline Client - 751
Informazioni sulle aree argomenti nei report - 829
Informazioni sulle condizioni di filtro - 49
Informazioni sulle firme elettroniche - 560
Informazioni sulle limitazioni nei report - 825
Informazioni sulle prestazioni di report - 1111
Informazioni sulle ricerche negli elenchi di selezione a scelta multipla - 55
Informazioni sulle sessioni concorrenti in Oracle CRM On Demand - 135
Informazioni sull'impostazione Lettura di tutti i record basata su ruolo - 724
Informazioni sull'interfaccia - 25
Informazioni sull'uso degli indirizzi nei report - 1008
Installazione del Offline Client - 748
Integrazione di un widget Centro messaggi - 742
Integrazione di un widget Elenchi preferiti - 741
Integrazione di un widget Elenco semplice - 743
Integrazione di un widget Report - 742
Invio delle informazioni sui dettagli della visita per il monitoraggio del magazzino - 559
Invio delle previsioni - 272
Invio delle richieste MDF per l'approvazione - 421
Invio delle richieste per l'approvazione - 395
Invio di note ad altri utenti - 109
Invio di registrazioni operazioni per approvazione - 406
Invio di richieste per MDF - 425
Invio di richieste prezzi speciali - 439
Invio di richieste prezzi speciali per approvazione - 434
Invio di un ordine per i prodotti - 609
Iscrizione ai corsi - 465
Istruzioni Case - 1106

L

Lead - 178

Lead (aspetti vendite) - 203
Licenze di stato contatto - 511
Life Sciences - 501
Limitazione dei record attività visualizzati - 147
Limitazione dei record cliente visualizzati - 212
Lotti campione - 578
M
Magazzino campioni - 528
Marketing - 169
Misurazione dell'efficacia della campagna - 176
Modifica dei layout delle home page - 735
Modifica del campione in un elemento di transazione - 569
Modifica del campione in un'allocazione - 576
Modifica del layout della barra delle azioni - 736
Modifica del layout della pagina Dettaglio - 734
Modifica del lotto campione in un elemento di transazione - 570
Modifica del nome o della descrizione di un dashboard interattivo - 1143
Modifica del registro personalizzato primario in un record - 102
Modifica della password - 729
Modifica dell'aspetto dei report - 976
Modifica delle opzioni di stampa e PDF nei dashboard interattivi - 1137
Modifica delle proprietà dei dashboard interattivi - 1138
Modifica delle proprietà dei prompt dei dashboard interattivi e dei report - 1133
Modifica delle proprietà delle colonne - 991
Modifica delle risposte messaggio - 157
Modifica dell'impostazione della lingua - 727
Modifica dello stato di iscrizione al programma partner - 388
Modifica di un contatto principale del cliente - 207
Monitoraggio del fatturato in base ai clienti - 220
Monitoraggio del fatturato in base ai contatti - 236
Monitoraggio delle attività dei campioni - 564
N
Note di rilascio per Oracle CRM On Demand - 136
Note d'uso nelle aree argomenti - 1145
Nuclei familiari - 613
O
Obiettivi - 308
Operatori - 1105
Operazioni di liquidazione per un periodo di magazzino - 524
Opportunità - 244
Opportunità piano - 321
Ordinamento di colonne - 1007
Ordini - 605
Ottimizzazione delle prestazioni - 1112

P
Pagina Dettaglio previsione - 275
Pagina Elenchi preferiti - 96
Pagina Elenco allegati - 115
Pagina Elenco attività di comunicazione (Oracle Contact On Demand) - 370
Pagina Gestione elenchi - 95
Pagina Impostazioni calendario - 162
Pagina Modifica nota - 106
Pagina Nota (elenco) - 107
Pagina Record preferiti - 81
Pagina Visualizza Lista - 96
Pagine di dettagli chiamate, messaggi vocali ed e-mail - 374
Panoramica di Oracle CRM On Demand pagina per pagina - 29
Partecipazioni conti finanziari - 637
Parti coinvolte - 677
Partner - 378
Passaggio all'Editor dashboard - 1123
Passo 1
Definizione dei criteri - 980
Passo 2
Creazione di layout - 1010
Passo 3
Definizione delle richieste (facoltativa) - 1062
Passo 4
Revisione dei report - 1067
Periodo di magazzino - 517
Personalizzazione dell'applicazione - 715
Piani aziendali - 302
Piani finanziari - 641
Piani messaggistica - 589
Pianificazione aziendale - 297
Pianificazione di appuntamenti con altri - 159
Pianificazione di visite di massa - 154
Polizze - 680
Portafogli - 620
Preparazione per l'interazione con i clienti - 353
Previsioni - 265
Prime operazioni - 22
PRM (Partner Relationship Management) e High Tech - 377
Processi Life Sciences - 501
Processo di assunzione e determinazione delle relazioni agente/broker - 656
Processo di chiusura di una richiesta di servizio - 328
Processo di conversione dei lead di assicurazione in clienti fissi con il modello PSM (Producer Success Model) - 658
Processo di creazione di una richiesta di servizio - 327

Processo di elaborazione di una richiesta di servizio - 328
Processo di esecuzione della pianificazione del canale - 656
Processo di gestione dei clienti - 200
Processo di gestione dei contatti - 201
Processo di gestione dei lead - 170
Processo di gestione delle campagne - 169
Processo di gestione delle opportunità - 200
Processo di gestione delle previsioni per amministratori di previsioni - 202
Processo di gestione delle previsioni per utenti delle vendite - 202
Processo di gestione delle relazioni agente/broker - 657
Processo di gestione delle richieste di servizio - 658
Processo di gestione di calendari e attività - 202
Processo di pianificazione vendite e budget - 657
Processo di produzione delle richieste prima dichiarazione di sinistro - 656
Processo di riconciliazione del magazzino - 530
Processo di risoluzione di una richiesta di servizio - 328
Prodotti finanziari - 645
Profilo broker - 689
Programmi partner - 384
Proprietà dell'assicurazione - 674
Q
Qualificazione di lead - 188
R
Record che è possibile utilizzare offline - 747
Recupero dell'ID di accesso utente o reimpostazione della password - 133
Registrazione dei requisiti di certificazione per un riconoscimento - 494
Registrazione delle risposte alla campagna - 175
Registrazione per gli esami - 475
Registrazioni operazioni - 401
Reinvio di registrazioni operazioni - 409
Relazioni degli elementi dei piani di messaggistica - 601
Report - 779
Report di verifica magazzino - 533
Requisiti di sistema per Oracle CRM On Demand - 136
Restituzione delle richieste MDF - 423
Restituzione di registrazioni operazioni - 408
Restituzione di richieste prezzi speciali - 436
Revisione degli avvisi - 35
Revisione dei dati di un report - 817
Revisione delle informazioni di delega - 731
Revisione delle previsioni - 268
Revisione delle richieste - 396
Revisione delle soluzioni - 342

Revisione delle statistiche - 367
Riassegnazione di clienti - 207
Riassegnazione di lead - 187
Riassegnazione di opportunità - 249
Ricerca di clienti partner - 382
Ricerca di record - 46
Ricerca di record nella barra delle azioni - 58
Ricerca di record nelle finestre di ricerca - 64
Ricerca di record nelle pagine Elenco - 64
Richiamo di richieste prezzi speciali - 435
Richiesta di certificazione - 485
Richiesta di riconoscimento - 495
Richiesta di un conteggio di magazzino temporaneo - 523
Richieste - 392
Richieste di elaborazione per i fondi - 452
Richieste di servizio - 329
Richieste MDF - 418
Richieste prezzi speciali - 430
Riconciliazione di un periodo di magazzino - 525
Riconoscimento - 490
Ridenominazione degli oggetti dashboard - 1136
Ridenominazione di report - 822
Rifiuto delle richieste - 397
Rifiuto delle richieste MDF - 423
Rifiuto di lead - 193
Rifiuto di registrazioni operazioni - 408
Rifiuto di richieste per MDF - 426
Rifiuto di richieste prezzi speciali - 437, 440
Rimozione di indirizzi da clienti, contatti, rivenditori o partner - 292
Rivenditori - 695
S
Salvataggio delle informazioni sui dettagli della visita come modello - 559
Scenario di gestione dei piani per i contatti - 300
Scenario di gestione dei piani per obiettivi e prodotti - 301
Scenario di gestione di piani per un singolo cliente - 298
Servizio e comunicazioni - 327
Sinistri - 660
Soluzioni - 337
Sottoscrizione alle note - 108
Specifica dei clienti portafoglio secondari - 624
Specifica dei clienti principali - 211
Specifica delle opportunità principali e secondarie - 258
Stampa delle informazioni visualizzate nelle pagine - 131
Stampa di report - 817
T
Termine del periodo per registrazioni operazioni - 410

Titolari conti finanziari - 634
Titolari polizze - 685
Transazioni campioni - 536
Transazioni finanziarie - 651
Trasferimento della proprietà dei record - 99

U

Unione di record - 104
Uscita da Oracle CRM On Demand - 137
Uso degli script di valutazione attività - 165
Uso del Offline Client - 746
Uso della home page Allocazione - 574
Uso della home page Dichiarazione di non responsabilità campione - 583
Uso della home page Elemento piano messaggistica - 596
Uso della home page Licenza di stato contatto - 511
Uso della home page Lotto campione - 579
Uso della home page Ordine - 605
Uso della home page Periodo di magazzino - 518
Uso della home page Piano messaggistica - 589
Uso della home page Relazioni elemento piano messaggistica - 601
Uso della home page Richieste - 392
Uso della home page Richieste MDF - 418
Uso della home page Rivenditore - 695
Uso della home page Transazione campioni - 537
Uso della home page Veicolo - 701
Uso delle funzioni nelle analisi - 1069
Uso di Oracle CRM On Demand Integration for Office - 762
Uso di Reports and Analysis for Excel - 768
Uso di Segmentation Wizard - 772
Utilizzo degli allegati - 109
Utilizzo degli elenchi attività - 144
Utilizzo degli script di qualificazione per lead - 188
Utilizzo degli script di richieste di servizio - 333
Utilizzo dei campi filtro ottimizzati - 979
Utilizzo del Centro messaggi - 36
Utilizzo del Selettore Registro - 67
Utilizzo della Home page campagna - 171
Utilizzo della home page Certificazione - 480
Utilizzo della Home page cliente - 203
Utilizzo della Home page cliente piano - 314
Utilizzo della Home page comunicazioni - 350
Utilizzo della Home page contatti - 227
Utilizzo della Home page contatto piano - 318
Utilizzo della Home page conto portafoglio - 621
Utilizzo della home page Corso - 460
Utilizzo della home page Esame - 470
Utilizzo della Home page fondi - 448
Utilizzo della home page Indirizzi - 281
Utilizzo della Home page lead - 183
Utilizzo della Home page nucleo familiare - 614
Utilizzo della Home page obiettivo - 309

Utilizzo della Home page opportunità - 246
Utilizzo della Home page opportunità piano - 321
Utilizzo della Home page partner - 379
Utilizzo della Home page piano aziendale - 302
Utilizzo della Home page previsione - 266
Utilizzo della home page Profili broker - 689
Utilizzo della Home page programmi partner - 385
Utilizzo della Home page richiesta di servizio - 329
Utilizzo della Home page richiesta prezzi speciali - 430

Utilizzo della home page Riconoscimento - 490
Utilizzo della Home page soluzione - 339
Utilizzo della ricerca avanzata - 60
Utilizzo delle pagine Calendario - 139
Utilizzo di altre applicazioni - 745
Utilizzo di applet per feed RSS - 37
Utilizzo di Mail Merge for Word - 763
Utilizzo di script di valutazione - 118

V

Valutazione-delle soluzioni - 343
Variabili di sessione - 1109
Veicoli - 701
Vendite - 199
Visualizzazione condizionale del contenuto nelle pagine dei dashboard interattivi - 1127
Visualizzazione dei calendari di altri - 161
Visualizzazione dei campi storico modifiche - 728
Visualizzazione dei dashboard - 1144
Visualizzazione dei filtri applicati ai risultati - 1047
Visualizzazione dei risultati come indicatori mediante la vista Indicatore - 1041
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi - 1015
Visualizzazione dei risultati nei diagrammi imbuto - 1053
Visualizzazione dei risultati nei ticker a scorrimento - 1058
Visualizzazione dei risultati nelle tabelle pivot - 1031
Visualizzazione della cronologia delle previsioni - 272
Visualizzazione delle attività - 142
Visualizzazione delle cronologie delle interazioni - 369
Visualizzazione delle richieste di esportazione personali - 739
Visualizzazione delle schede - 733
Visualizzazione delle transazioni con esborso - 546
Visualizzazione dello storico modifiche per i record - 125
Visualizzazione di Informazioni servizio di Oracle CRM On Demand - 131
Visualizzazione e modifica di una previsione con l'utilizzo di una valuta diversa - 271
Visualizzazione Elenchi task gruppo - 164